

## **Website Sistem Pengaduan Pegawai Pada Layanan Departemen IT PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang**

**Popy Anisah**

Program Sarjana Sistem Informasi

Universitas Bina Darma

email : popyanisha223@gmail.com

Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

### *Abstract*

*The Employee Complaint System Website for the IT Department of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Division III Palembang is an innovative platform aimed at facilitating the reporting and resolution of issues related to IT services at PT KAI Division III Palembang. Through this website, employees have easy and quick access to report technical or non-technical issues they encounter in using the company's IT systems. The system is designed to expedite response and resolution to each complaint, enhance operational efficiency, and strengthen the relationship between the IT department and end-users. Thus, this website is expected to improve the overall quality of IT services at PT KAI Division III Palembang.*

**Kata kunci:** Employee Complaint System, IT Departement, Website

### *Abstrak*

*Website Sistem Pengaduan Pegawai pada Layanan Departemen IT PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang merupakan platform inovatif yang bertujuan untuk memfasilitasi pengaduan dan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan layanan IT di PT KAI Divisi Regional III Palembang. Melalui website ini, pegawai memiliki akses yang mudah dan cepat untuk melaporkan permasalahan teknis atau non-teknis yang mereka hadapi dalam penggunaan sistem IT perusahaan. Sistem ini dirancang untuk mempercepat respon dan penyelesaian atas setiap keluhan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperkuat hubungan antara departemen IT dan pengguna akhir. Dengan demikian, website ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan IT secara keseluruhan di PT KAI Divisi Regional III Palembang.*

**Kata kunci:** Sistem Pengaduan Pegawai, Departemen IT, Website.

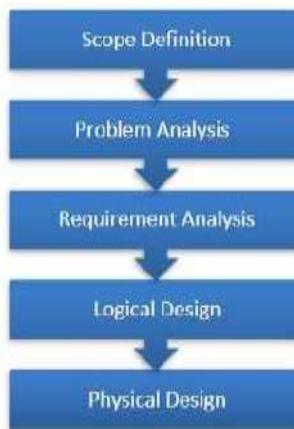
## 1. PENDAHULUAN

Ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya teknologi informasi, memiliki dampak penting bagi berbagai entitas seperti perusahaan dan institusi pendidikan. Mahasiswa pun diharapkan memahami perkembangan teknologi tersebut, tidak hanya melalui perkuliahan tetapi juga melalui sistem studi independen mandiri. Program ini didesain untuk mendukung pengembangan karya besar mahasiswa, baik dalam skala nasional maupun internasional. Di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, mahasiswa dapat menjalankan program studi independen yang memungkinkan mereka memahami teknologi yang digunakan dalam lingkungan kerja sesuai dengan ilmu yang dipelajari. Namun, penulis menemukan bahwa sistem pengaduan pegawai terhadap layanan IT masih dilakukan secara manual, menyebabkan beberapa masalah seperti rendahnya layanan IT dan miskomunikasi antar divisi. Oleh karena itu, penulis merancang "Website Sistem Pengaduan Pegawai pada Layanan IT PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang" untuk mengatasi masalah tersebut.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Metode Pengembangan

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 2.1** Metode FAST (*Framework for the Application System Thinking*)

- 1) *Scope Definition* (Definisi Lingkup), tahap ini merupakan langkah awal dalam proses perancangan sistem infomasi, 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 pendefinisikan 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 djadikan sebagai acuan dalam membuat sistem yang dikembangkan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 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 masukkan 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. Website ini akan memberikan kebutuhan sistem seperti keamanan dengan proses *login*, proses daftar akun untuk pegawai, keamanan data untuk profile admin dan pegawai (*user*), *dashboard* yang berbagai macam fitur untuk memenuhi kebutuhan *user*, fitur tambah pengaduan untuk user dalam menyampaikan semua saran dan keluhan pada layanan IT, pengolahan data laporan pengaduan dan data *user* yang telah mendaftar ke *website* untuk *admin*, fitur laporan untuk menyelesaikan laporan pengaduan sampai selesai dengan tuntas, grafik laporan pengaduan untuk melihat persentase laporan pengaduan disetiap bulannya, pengaturan laporan untuk mengaktifkan dan nonaktifkan pengaduan laporan.

#### 3.2 Problem Analysis (Analisis Permasalahan)

##### 3.2.1 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.

##### 3.2.2 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 keluhan dan permintaan pegawai.

### 3.2.3 Redundant IT Assistance Requests :

- 1) *Issue* : Pegawai terkadang meminta bantuan kepada staf IT terkait masalah yang sebelumnya telah diperbaiki
- 2) *Impact* : Menyebabkan pemborosan waktu dan sumber daya karena perbaikan yang seharusnya tidak diperlukan kembali diminta.

### 3.2.4 Communication Breakdowns :

- 1) *Issue* : Sistem lama menyebabkan ketidakjelasan dalam komunikasi antara pegawai divisi IT dan divisi lain terkait layanan IT.
- 2) *Impact* : Meningkatkan resiko kesalahpahaman, lambatnya respons terhadap permasalahan dan potensi ketidakpuasan pegawai.

### 3.2.5 Inefficient Resource Management :

- 1) *Issue* : pengelolaan sumber daya yang tidak efisien karena kesulitan dalam melacak dan mengelola permintaan perbaikan.
- 2) *Impact* : Potensial terjadinya penyalahgunaan sumber daya dan kesulitan dalam perencanaan strategis untuk meningkatkan layanan IT.

## 3.3 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.

### 3.3.1 Skenario Daftar Akun

Tabel 4.1 Skenario Daftar Akun

<b>Nomor</b>	01
<b>Nama</b>	Daftar Akun
<b>Tujuan</b>	Untuk melakukan pendaftaran akun
<b>Deskripsi</b>	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.
<b>Tipe</b>	-
<b>Aktor</b>	Pegawai (User)
<b>Skenario Utama</b>	
<b>Kondisi Awal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
<b>Aksi Aktor</b>	
<b>Reaksi Sistem</b>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi forum registrasi yaitu Data pribadi mulai dari Nama lengkap, Username, Password, Verifikasi Password, No Telepon, Id Pegawai,, Divisi, dan terakhir Jabatan.</li> <li>2. Klik menu Daftar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Sistem memeriksa kebenaran data.</li> <li>6. Jika data benar maka proses penyimpanan data ke database dijalankan.</li> <li>7. Setelah itu pendaftaran akun akan berhasil.</li> <li>8. Menampilkan menu login</li> </ol>
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
Alt 2 Pegawai (user) memasukkan ulang data	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.
<b>KondisiAkhir</b>	Data pendaftaran akun pegawai atau user sudah tersimpan ke database.

### 3.3.2 Skenario Login

Tabel 4.2 Skenario Login

<b>Nomor</b>	02
<b>Nama</b>	Login
<b>Tujuan</b>	Untuk mengakses website laporan pengaduan pegawai tentang layanan IT
<b>Deskripsi</b>	Untuk dapat memulai membuat laporan pengaduan tentang layanan IT pegawai atau user harus melakukan proses login terlebih dahulu agar bisa mengakses website tersebut.
<b>Tipe</b>	-
<b>Aktor</b>	Pegawai
<b>Skenario Utama</b>	
<b>KondisiAwal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawai meng-entry atau memasukkan username dan password.</li> <li>2. Klik tombol login</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Sistem memeriksa kebenaran data.</li> <li>4. Jika data benar maka proses penampilan menu profile akan berhasil.</li> </ol>
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
<b>Aksi Aktor</b>	<b>Reaksi Sistem</b>

Alt 2 Pegawai meng-entry atau memasukkan username dan password yang benar.	Alt 3 Jika username salah maka sistem akan menampilkan pesan “USERNAME YANG ANDA MASUKKAN SALAH”, jika password yang dimasukkan salah maka sistem akan menampilkan “PASSWORD ANDA SALAH !”
<b>Kondisi Akhir</b>	Pegawai atau user dapat mengakses menu utama.

## 3.3.3 Skenario Profile

Tabel 4.3 Skenario Profile

Nomor	03
Nama	Profile
Tujuan	Untuk mengakses dan mengubah profile sendiri pada website laporan pengaduan pegawai tentang layanan IT
Deskripsi	Untuk melihat dan mengubah profile sendiri pada website laporan pengaduan pegawai tentang layanan IT
Tipe	-
Aktor	Pegawai
<b>Skenario Utama</b>	
<b>Kondisi Awal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai melihat profile sendiri yang berisi username, nama lengkap, divisi, dan no telepon.</li> <li>2. Jika pegawai ingin mengubah profile pegawai mengklik menu ubah profile selanjutnya pegawai mengubah profile nya sesuai dengan kebutuhannya. Jika pegawai tidak jadi mengubah profile maka cukup mengklik menu Batal.</li> <li>3. Jika pegawai ingin mengubah password maka pegawai mengklik menu ganti password selanjutnya pegawai entry password lama dan entry password baru setelah selesai pegawai mengklik menu “Ok” dan jika pegawai tidak jadi maka pegawai akan mengklik menu “Batal”.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Menampilkan menu profile yang berisi username, nama lengkap, divisi, no telepon, menu ganti password dan ubah profile.</li> <li>5. Menampilkan menu ubah profile “Silahkan Ubah Profile Anda di Sini !” yang berisikan username, nama lengkap, divisi dan no telepon. Jika pegawai telah selesai entry data baru nya maka sistem akan menyimpan data tersebut. Jika pegawai tidak jadi mengubah profile maka kembali lagi ke menu profile.</li> <li>6. Sistem akan menampilkan menu mengubah password dan akan menyimpan password baru yang telah di entry oleh pegawai jika pegawai mengklik batal maka sistem akan menampilkan menu</li> </ol>

	profile.
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
Alt 2 Pegawai meng-entry atau memasukkan ulang username, nama lengkap, divisi, dan no telepon.	Alt 3 Jika sistem lagi eror maka sistem akan menampilkan Pop Up “SILAHKAN MASUKKAN ULANG PROFILE ULANG ANDA”
<b>Kondisi Akhir</b>	Pegawai atau user dapat mengkases menu dashboard.

### 3.3.4 Skenario Dashbord

Tabel 4.4 Skenario Dashbord

<b>Nomor</b>	04
<b>Nama</b>	Dashbord
<b>Tujuan</b>	Untuk melihat data pengaduan yang pernah dibuat.
<b>Deskripsi</b>	Untuk melihat data pengaduan yang pernah dibuat dan memantau perkembangan data pengaduan yang pernah dibuat.
<b>Tipe</b>	-
<b>Aktor</b>	Pegawai
<b>Skenario Utama</b>	
<b>Kondisi Awal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai akan mengklik menu Dashbord</li> <li>2. Jika ingin melihat semua data yang pernah dibuat maka klik menu “All” yang artinya semua data pengaduan yang pernah dibuat akan tertampil semua di dashboard website.</li> <li>3. Jika ingin melihat data yang belum ditanggapi maka pegawai mengklik menu “Belum di Tanggapi” maka data yang belum di Tanggapi oleh admin akan tertampil di website tersebut.</li> <li>4. Jika ingin melihat data yang tidak valid maka pegawai klik menu “Tidak Valid” maka data yang belum tidak valid akan tertampil di website tersebut.</li> <li>5. Jika ingin melihat data yang valid maka pegawai klik menu “Valid” maka data yang valid akan tertampil di website tersebut.</li> <li>6. Jika ingin melihat data yang dalam tahap proses maka pegawai klik menu “Proses”</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Sistem akan menampilkan menu dashboard yang berisi menu “All”, “Belum di Tanggapi”, “Tidak Valid”, “Valid”, “Proses”, “Pengerjaan”, “Selesai”.</li> <li>11. Menampilkan semua data yang pernah dibuat oleh pegawai.</li> <li>12. Menampilkan data yang belum ditanggapi oleh admin.</li> <li>13. Menampilkan data pengaduan tidak valid</li> <li>14. Menampilkan data pengaduan valid.</li> <li>15. Menampilkan data pengaduan tahap proses.</li> <li>16. Menampilkan data pengaduan tahap</li> </ol>

<p>maka data dalam tahap Proses akan tertampil di website tersebut.</p> <p>7. Jika ingin melihat data yang dalam tahap proses maka pegawai klik menu “Pengerjaan” maka data dalam tahap Pengerjaan akan tertampil di website tersebut.</p> <p>8. Jika ingin melihat data yang dalam tahap proses maka pegawai klik menu “Selesai” maka data dalam tahap Selesai akan tertampil di website tersebut.</p> <p>9. Jika pegawai ingin mencari data pengaduan yang pernah dibuat maka klik menu “Search” dan masukkan kata kunci data yang ingin dicari.</p>	<p>pengrajan .</p> <p>17. Menampilkan data pengaduan tahap selesai.</p> <p>18. Menampilkan data pengaduan yang pegawai cari.</p>
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
<b>Aksi Aktor</b>	<b>Reaksi Sistem</b>
Alt 2 Pegawai meng-entry atau memasukkan ulang kata kunci data yang dicari.	Alt 3 Jika pegawai belum memasukkan data pengaduan apapun maka sistem akan menampilkan “MAAF DATA PENGADUAN TIDAK ADA, SILAHKAN MASUKKAN DATA PENGADUAN DULU”.
<b>Kondisi Akhir</b>	Pegawai atau user dapat mengkases menu lainnya.

### 3.3.5 Skenario Tambah Pengaduan

**Tabel 4.5** Skenario Tambah Pengaduan

<b>Nomor</b>	05
<b>Nama</b>	Tambah Pengaduan
<b>Tujuan</b>	Untuk melakukan proses membuat dan menambahkan pengaduan layanan IT.
<b>Deskripsi</b>	Pegawai atau user dapat melakukan pengisian pengaduan layanan IT dengan ini pegawai dapat menyampaikan semua pengaduan yang ingin disampaikan tentang layanan IT
<b>Tipe</b>	-
<b>Aktor</b>	Pegawai atau user
<b>Skenario Utama</b>	
<b>Kondisi Awal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
<b>Aksi Aktor</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai atau user dapat mengklik menu tambah pengaduan</li> <li>2. Pegawai atau user dapat melihat beberapa menu yang harus di isi mulai dari Divisi, Isi laporan dan foto bukti dan memilih Jenis Laporan ada 4 macam yaitu kerusakan, pengaduan layanan, pembaruan, perbaikan.</li> <li>3. Jika sudah dimasukkan semua data tersebut maka pegawai atau user mengklik menu kirim.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Sistem menampilkan menu tambah pengaduan dengan beberapa forum yang terdapat pada tambah pengaduan.</li> <li>5. Jika pegawai atau user telah mengisi semua forum tersebut maka sistem akan menyimpan data ke sistem database</li> </ol>

<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
<b>Aksi Aktor</b>	<b>Reaksi Sistem</b>
Alt 2 Pegawai mengklik tambah pengaduan	Alt 3 Jika pegawai atau user mengklik menu tambah anggota dan berwarna abu-abu yang berarti website tidak menerima laporan pengaduan maka sistem akan menampilkan pop up “Maaf Laporan IT Lagi Penuh ! Silahkan Coba Di Lain Hari Terima Kasih !”
<b>KondisiAkhir</b>	Pegawai atau user dapat mengisi laporan layanan pengaduan tentang layanan IT dilain hari.

### 3.3.6 Skenario Profile

Tabel 4.6 Skenario Profile

<b>Nomor</b>	06
<b>Nama</b>	Profile
<b>Tujuan</b>	Untuk mengakses dan mengubah profile sendiri pada website laporan pengaduan pegawai tentang layanan IT
<b>Deskripsi</b>	Untuk melihat dan mengubah profile sendiri pada website laporan pengaduan pegawai tentang layanan IT
<b>Tipe</b>	-
<b>Aktor</b>	Admin
<b>Skenario Utama</b>	
<b>KondisiAwal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
<b>Aksi Aktor</b>	<b>Reaksi Sistem</b>
1. Admin mengklik menu Profile maka akan terlihat username dan password	2. Menampilkan menu profile yang berisi username dan password admin
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
<b>Aksi Aktor</b>	<b>Reaksi Sistem</b>
Alt 2 mengklik ulang menu Profile jika username dan password belum tertampil.	Alt 3 Jika sistem lagi eror maka sistem akan menampilkan ulang username dan password.
<b>KondisiAkhir</b>	Admin dapat mengakses menu lainnya.

### 3.3.7 Skenario Login untuk Admin

Tabel 4.7 Skenario Login untuk Admin

<b>Nomor</b>	07
--------------	----

<b>Nama</b>	Login		
<b>Tujuan</b>	Untuk mengakses website laporan pengaduan pegawai tentang layanan IT		
<b>Deskripsi</b>	Untuk mengakses website laporan pengaduan pegawai atau user dapat memulai membuat laporan pengaduan tentang layanan IT Admin harus melakukan proses login terlebih dahulu agar bisa mengakses website tersebut.		
<b>Tipe</b>	-		
<b>Aktor</b>	Admin		
<b>Skenario Utama</b>			
<b>KondisiAwal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>		
<b>Aksi Aktor</b>		<b>Reaksi Sistem</b>	
3. Admin meng-entry atau memasukkan username dan password. 4. Klik tombol login	5. Sistem memeriksa kebenaran data. 6. Jika data benar maka proses penampilan menu utama akan berhasil.		
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>			
<b>Aksi Aktor</b>		<b>Reaksi Sistem</b>	
Alt 2 Pegawai meng-entry atau memasukkan username dan password yang benar.	Alt 3 Jika username salah maka sistem akan menampilkan pesan “USERNAME YANG ANDA MASUKKAN SALAH”, jika password yang dimasukkan salah maka sistem akan menampilkan “PASSWORD ANDA SALAH !”		
<b>KondisiAkhir</b>	Admin dapat mengakses menu utama.		

### 3.3.8 Skenario Profile

Tabel 4.8 Skenario Profile

<b>Nomor</b>	08		
<b>Nama</b>	Profile		
<b>Tujuan</b>	Untuk mengakses dan mengubah profile sendiri pada website laporan pengaduan pegawai tentang layanan IT		
<b>Deskripsi</b>	Untuk melihat dan mengubah profile sendiri pada website laporan pengaduan pegawai tentang layanan IT		
<b>Tipe</b>	-		
<b>Aktor</b>	Admin		
<b>Skenario Utama</b>			
<b>KondisiAwal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>		
<b>Aksi Aktor</b>		<b>Reaksi Sistem</b>	

3. Admin mengklik menu Profile maka akan terlihat username dan password	4. Menampilkan menu profile yang berisi username dan password admin
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
Alt 2 mengklik ulang menu Profile jika username dan password belum tertampil.	Alt 3 Jika sistem lagi eror maka sistem akan menampilkan ulang username dan password.
<b>Kondisi Akhir</b>	Admin dapat mengakses menu lainnya.

### 3.3.9 Skenario Data Laporan Pengaduan

Tabel 4.9 Skenario Data Laporan Pengaduan

<b>Nomor</b>	09
<b>Nama</b>	Data Laporan Pengaduan
<b>Tujuan</b>	Untuk melihat semua jumlah Data Laporan Pengaduan yang telah dibuat oleh Pegawai atau user
<b>Deskripsi</b>	Untuk melihat semua jumlah Data Laporan Pengaduan yang telah dibuat dan dikirim oleh Pegawai atau user, mengecek semua laporan pengaduan yang telah masuk.
<b>Tipe</b>	-
<b>Aktor</b>	Admin
<b>Skenario Utama</b>	
<b>Kondisi Awal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
1. Admin mengklik menu Data Laporan Pengaduan. 2. Mengecek semua laporan yang telah masuk. 3. Memeriksa semua jumlah data laporan mulai dari belum ditanggapi, validasi data, proses, pengerjaan, selesai, tidak valid, dan all dari semua menu ini sudah termasuk jumlah data. 4. Jika admin ingin melihat semua data laporan pengaduan maka klik menu “All”. 5. Jika admin ingin melihat dan mengubah data belum ditanggapi maka klik menu “Belum ditanggapi” 6. Jika admin ingin melihat data dan jumlah data validasi data maka klik menu “Validasi Data” 7. Jika admin ingin melihat dan jumlah data tahap proses maka klik menu “Proses”. 8. Jika admin ingin melihat dan jumlah data tahap pengerjaan maka klik menu	10. Sistem menampilkan semua data laporan pengaduan. 11. Menampilkan menu dan jumlah data belum ditanggapi, validasi data, proses, pengerjaan, selesai, tidak valid, dan all. 12. Menampilkan data belum ditanggapi. 13. Menampilkan data proses. 14. Menampilkan data pengerjaan. 15. Menampilkan data selesai. 16. Menampilkan data tidak valid. 17. Menampilkan data all (semua). 18. Jika data tidak ada maka sistem akan menampilkan tulisan “ Tidak Ada Data !”.

<p>“Pengerjaan”.</p> <p>9. Jika admin ingin melihat dan jumlah data tahap selesai maka klik menu “Selesai”.</p>	
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
Alt 2 Jika laporan pengaduan belum masuk maka admin bisa mengecek ulang kembali website tersebut	Alt 3 Jika data belum masuk ke halaman Laporan Pengaduan maka sistem akan menampilkan pesan “MAAF DATA LAPORAN TIDAK ADA SILAHKAN CEK KEMBALI”.
<b>Kondisi Akhir</b>	Admin mendapatkan semua data laporan pengaduan layanan IT dari pegawai atau user.

### 3.3.10 Skenario Laporan

Tabel 4.10 Skenario Laporan

<b>Nomor</b>	10
<b>Nama</b>	Laporan
<b>Tujuan</b>	Untuk menyelesaikan laporan pengaduan sampai selesai dengan tuntas
<b>Deskripsi</b>	Untuk menyelesaikan sampai tuntas laporan pengaduan yang telah dikirim oleh pegawai atau user
<b>Tipe</b>	-
<b>Aktor</b>	Admin
<b>Skenario Utama</b>	
<b>Kondisi Awal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admin klik menu Laporan yang telah diberikan icon tanda seru setelah di klik maka semua data pengaduan akan muncul di layar website tersebut</li> <li>2. Jika admin ingin menyelesaikan laporan pengaduan yang telah dikirim oleh pegawai atau user maka admin bisa klik icon tanda panah.</li> <li>3. Laporan pengaduan yang telah dipilih oleh admin akan tertampil di website tersebut yang mana data laporan tersebut berisi tanggal pengaduan, divisi, nama pelapor, isi laporan, jenis laporan, foto bukti.</li> <li>4. Setelah itu admin akan mengisi isi menu tambah tanggapan untuk laporan tersebut setelah selesai mengisi tanggapan lalu admin memilih status apakah laporan tersebut tidak valid, valid, proses, pengerjaan, selesai.</li> <li>5. Jika selesai semua maka admin akan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Menampilkan semua data laporan pengaduan.</li> <li>7. Menampilkan data laporan pengaduan yang admin pilih dan menambil beberapa menu.</li> <li>8. Menyimpan perubahan pada data laporan pengaduan.</li> </ol>

mengklik menu simpan.	
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
Alt 2 Admin meng-entry atau memasukkan ulang tambah tanggapan dan memilih ulang status	Alt 3 jika data laporan pengaduan layanan IT belum bisa dirubah opsi Proses maka sistem akan menampilkan Pop Up “MAAF DATA TIDAK BISA DIRUBAH SILAHKAN COBA LAGI”
<b>KondisiAkhir</b>	Admin bisa melakukan perubahan data tersebut dan bisa melanjutkan ke data laporan layanan IT yang lain, bisa melanjutkan ke tahap berikutnya.

### 3.3.11 Skenario Grafik Laporan Pengaduan

Tabel 4.11 Skenario Grafik Laporan Penagduan

<b>Nomor</b>	11
<b>Nama</b>	Grafik Laporan Pengaduan
<b>Tujuan</b>	Untuk melihat persentase laporan pengaduan di setiap bulan nya.
<b>Deskripsi</b>	Untuk melihat persentase laporan pengaduan di setiap bulannya mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember, mengetahui data laporan pengaduan apa yang paling banyak di setiap bulannya.
<b>Tipe</b>	-
<b>Aktor</b>	Admin
<b>Skenario Utama</b>	
<b>KondisiAwal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
1. Admin klik menu Grafik Laporan Pengaduan 2. Memilih bulan berapa laporan pengaduan yang ingin dilihat grafik maka akan terlihat persentase laporan per jenis laporan yang telah dipilih oleh pegawai atau user.	3. Menampilkan menu grafik data laporan pengaduan. 4. Menampilkan grafik data laporan pengaduan yang telah dipilih oleh pegawai atau user.
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
Alt 2 Admin mengklik ulang bulan yang dipilih	Alt 3 Jika grafik data laporan pengaduan layanan IT maka silahkan coba ulang di lain hari.
<b>KondisiAkhir</b>	Admin bisa melanjutkan ke menu lainnya.

## 3.3.12 Skenario Pengaturan Laporan

Tabel 4.12 Skenario Pengaturan Laporan

<b>Nomor</b>	12				
<b>Nama</b>	Pengaturan Laporan				
<b>Tujuan</b>	Untuk aktif dan menonaktifkan pengaduan laporan				
<b>Deskripsi</b>	Untuk aktif dan menonaktifkan pengaduan laporan jika ingin menonaktifkan laporan pengaduan maka admin bisa memilih opsi nonaktifkan pengaduan laporan yang berarti admin tidak menerima laporan pengaduan, jika ingin mengaktifkan ulang laporan pengaduan maka admin bisa memilih opsi aktifkan pengaduan laporan yang berarti admin menerima laporan pengaduan.				
<b>Tipe</b>	-				
<b>Aktor</b>	Admin				
<b>Skenario Utama</b>					
<b>Kondisi Awal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>				
<b>Aksi Aktor</b>		<b>Reaksi Sistem</b>			
1. Admin klik menu pengaturan laporan 2. Jika admin ingin menonaktifkan laporan pengaduan yang tidak berarti tidak menerima laporan pengaduan atau sedang penuh laporan pengaduan agar pegawai atau user tidak bisa mengisi laporan pengaduan nya, jika admin ingin mengaktifkan ulang pengaturan laporan pengaduan maka admin memilih opsi aktifkan pengaduan laporan yang berarti user atau pegawai bisa menambahkan laporan pengaduan seperti biasa nya.		3. Menampilkan menu opsi aktifkan laporan pengaduan dan opsi nonaktifkan pengaduan laporan. 4. Menonaktifkan laporan pengaduan pada website user atau pegawai dan menampilkan Pop Up "Maaf Laporan IT Lagi Penuh ! Silahkan Coba di Lain Hari Terima Kasih !"			
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>					
<b>Aksi Aktor</b>		<b>Reaksi Sistem</b>			
Alt 2 Admin mengklik ulang opsi yang dipilih		Alt 3 Jika opsi aktif dan nonaktifkan laporan pengaduan maka silahkan coba ulang kembali sampai bisa.			
<b>Kondisi Akhir</b>		Admin bisa menonaktifkan dan mengaktifkan kembali laporan pengaduan.			

## 3.3.13 Skenario Data User

Tabel 4.13 Skenario Data User

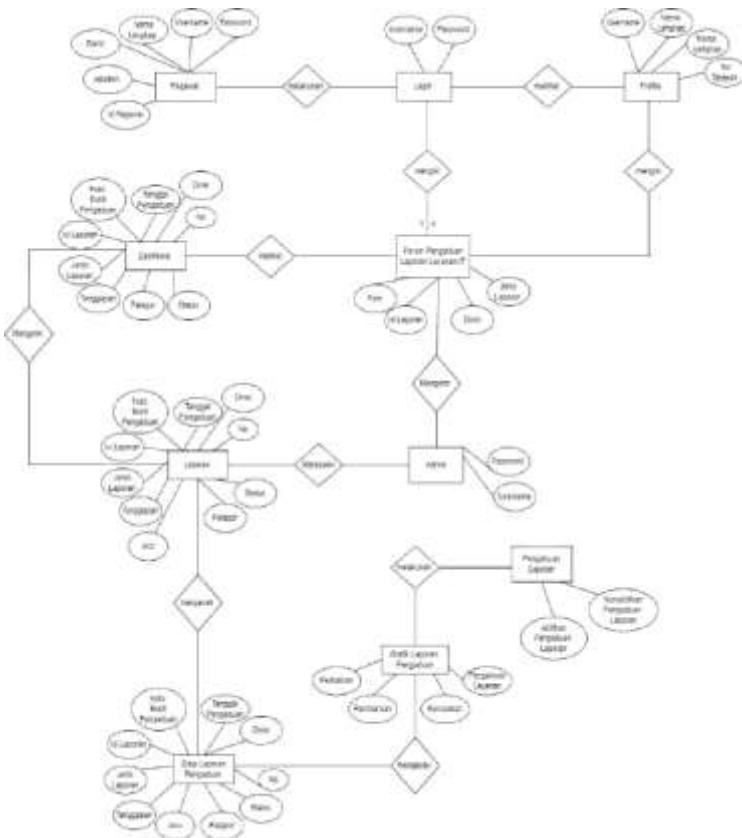
<b>Nomor</b>	13	
<b>Nama</b>	Data User	
<b>Tujuan</b>	Untuk melihat data user atau pegawai yang telah mendaftar website laporan pengaduan layanan IT	
<b>Deskripsi</b>	Untuk melihat data user atau pegawai yang telah mendaftar website laporan layanan IT yang mulai dari nama user, username, jabatan, no telepon dan divisi dan juga bisa mencari nama user atau pegawai yang	

	ingin di cari.
<b>Tipe</b>	-
<b>Aktor</b>	Admin
<b>Skenario Utama</b>	
<b>KondisiAwal</b>	<b>Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT</b>
<b>Aksi Aktor</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Admin klik menu pengaturan laporan</li> <li>2. Jika admin ingin menonaktifkan laporan pengaduan yang tidak berarti tidak menerima laporan pengaduan atau sedang penuh laporan pengaduan agar pegawai atau user tidak bisa mengisi laporan pengaduan nya, jika admin ingin mengaktifkan ulang pengaturan laporan pengaduan maka admin memilih opsi aktifkan pengaduan laporan yang berarti user atau pegawai bisa menambahkan laporan pengaduan seperti biasa nya.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Menampilkan menu opsi aktifkan laporan pengaduan dan opsi nonaktifkan pengaduan laporan.</li> <li>4. Menonaktifkan laporan pengaduan pada website user atau pegawai dan menampilkan Pop Up "Maaf Laporan IT Lagi Penuh ! Silahkan Coba di Lain Hari Terima Kasih !"</li> </ol>
<b>Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal</b>	
<b>Aksi Aktor</b>	
Alt 2 Admin mengklik ulang opsi yang dipilih	Alt 3 Jika opsi aktif dan nonaktifkan laporan pengaduan maka silahkan coba ulang kembali sampai bisa.
<b>KondisiAkhir</b>	Admin bisa menonaktifkan dan mengaktifkan kembali laporan pengaduan.

### 3.3 Logical Design (Desain Logis)

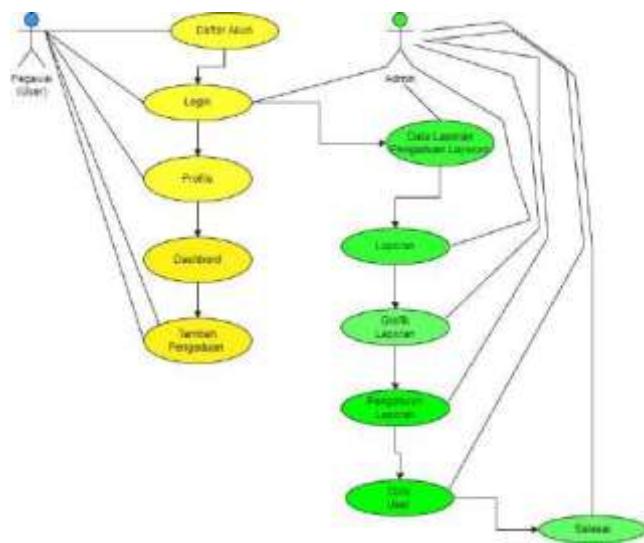
#### 3.3.1 ERD (*Entity Relantionship Diagram*)

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

Gambar 3.1 Diagaram ERD (*Entity Relantionship Diagram*)

### 3.2.2 Use Case Diagram

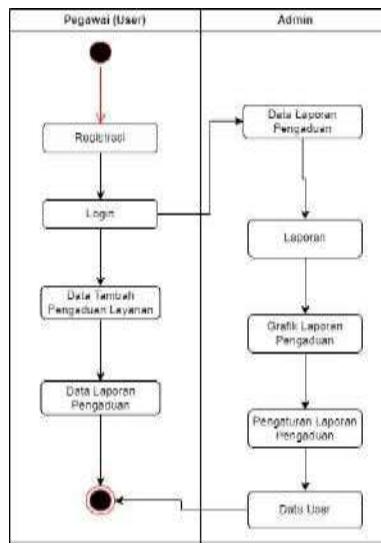
*Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih actor dengan *website*, pada *website* ini ada 2 aktor yaitu admin dan pegawai (user) yang berhak menggunakan fungsi pada *website*, berikut *use case diagram* website sistem pengaduan pegawai pada layanan departemen IT.



Gambar 3.2 Use Case Diagram

### 3.3.3 Activity Diagram

*Activity diagram* menggambarkan aliran kerja dari sebuah sistem menu yang ada pada sebuah perangkat lunak, berikut *activity diagram* website sistem pengaduan pegawai pada layanan departemen IT.



Gambar 3.3 *Activity Diagram*

### 3.3.4 Class Diagram

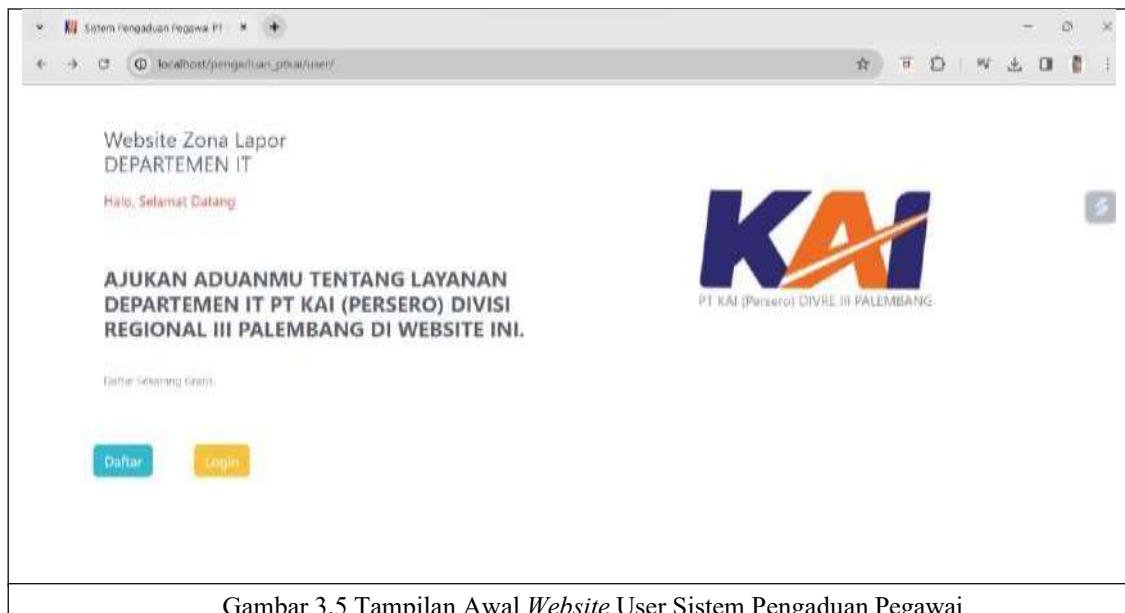
*Class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem, berikut *class diagram* sistem pengaduan pegawai pada layanan departemen IT.



Gambar 3.4 *Class Diagram*

## 3.4 Tampilan Awal Website User Sistem Pengaduan Pegawai

### 3.4.1 Tampilan Awal Website User Sistem Pengaduan Pegawai



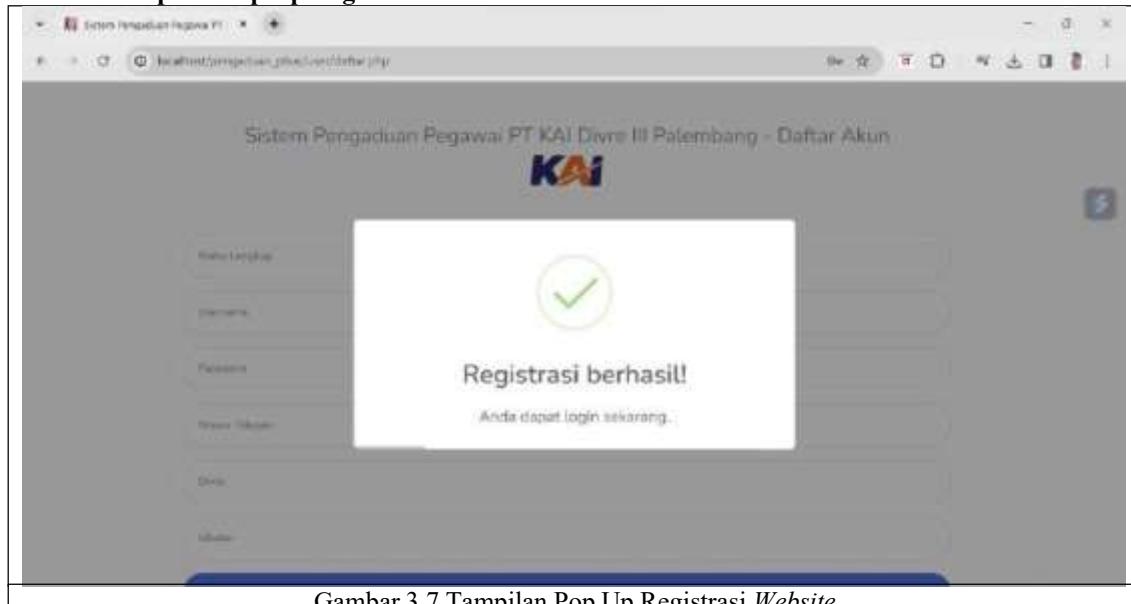
Gambar 3.5 Tampilan Awal Website User Sistem Pengaduan Pegawai

#### 3.4.5 Tampilan Website Daftar Akun untuk User



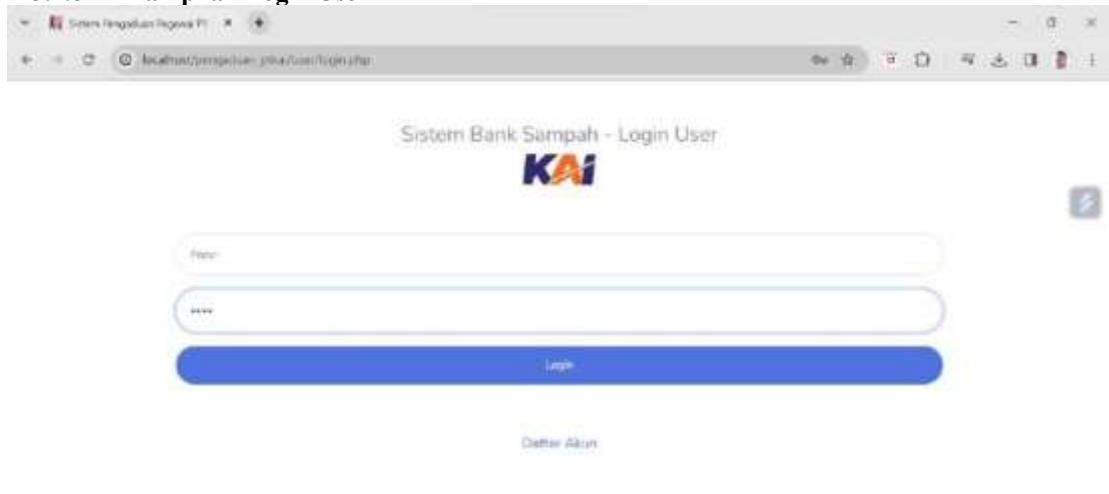
Gambar 3.6 Tampilan Website Daftar Akun untuk User

### 3.4.6 Tampilan Pop Up Registrasi Website



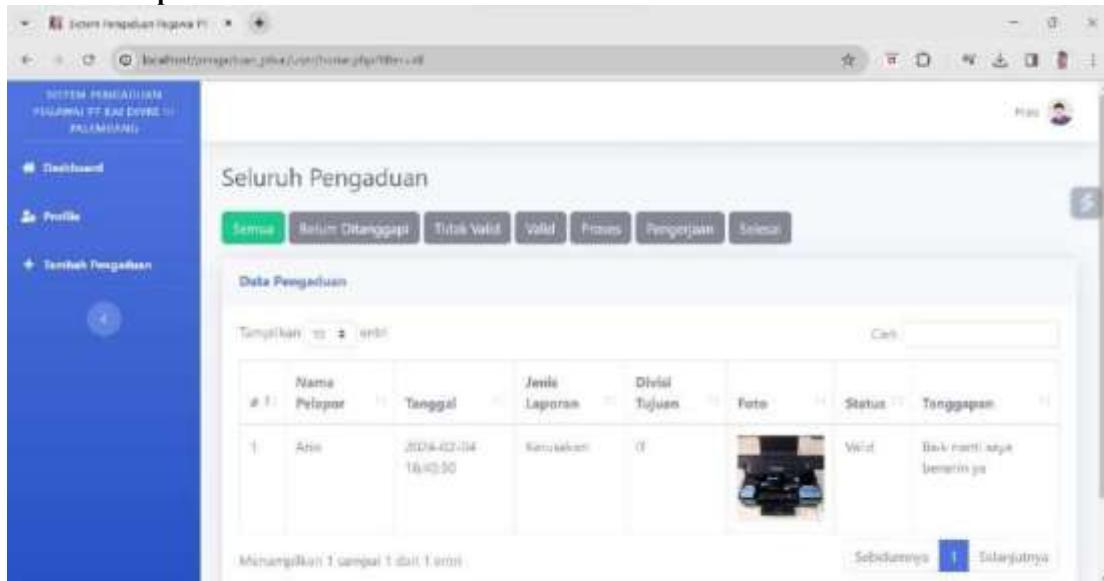
Gambar 3.7 Tampilan Pop Up Registrasi Website

### 3.4.8 Tampilan Login User



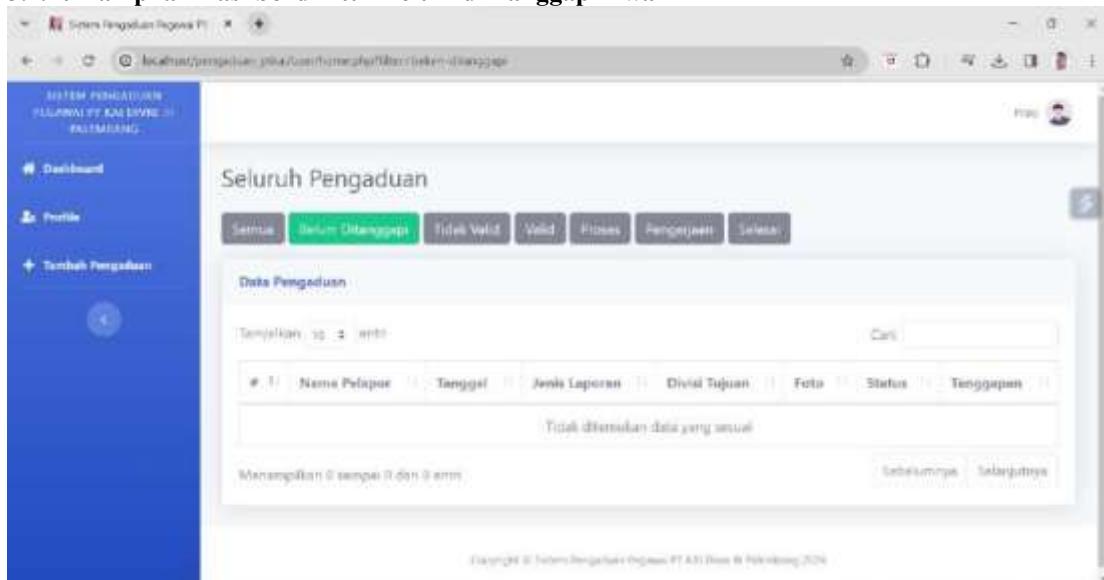
Gambar 3.8 Tampilan Login User

### 3.4.9 Tampilan Dashbord User Fitur Semua



Gambar 3.9 Tampilan Dashord User

### 3.4.10 Tampilan Dashbord Fitur Belum di Tanggapi Awal



Gambar 3.10 Tampilan Dashbord Fitur Belum di Tanggapi Awal

#### 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.

#### Referensi

- Darmanto, D., Wahyudi, E., & Ruhibnur, 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.
- 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>