

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN
PENGADUAN SARANA DAN PRASARANA BERBASIS WEB
(STUDI KASUS : UNIVERSITAS PEMBANGUNAN
NASIONAL VETERAN JAKARTA)**

Brian Luhur Prandawa

Abstrak

Pengaduan untuk sarana dan prasarana di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta oleh sivitas akademik, saat ini diajukan secara langsung kepada Subbagian Umum dan Keuangan masing-masing fakultas. Selanjutnya, pengaduan tersebut diteruskan kepada bagian Urusan Sarana dan Prasarana Biro Umum dan Keuangan, yang merupakan penyedia layanan sarana dan prasarana Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Selain itu, proses pengaduan ini masih berbentuk surat-menyurat sehingga tidak mencukupi untuk menampung keseluruhan pengaduan keluhan dengan cepat dan tepat. Tujuan dan hasil dari penelitian ini terciptanya aplikasi sistem pengelolaan pengaduan berbasis web yang dapat memudahkan sivitas akademik serta Biro Umum dan Keuangan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta untuk menyampaikan pengaduan terhadap sarana dan prasarana serta mengelola dan mengawasi kualitas sarana dan prasarana yang digunakan oleh seluruh sivitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Metode perancangan yang penulis gunakan adalah *rapid application development*. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara dan observasi. Adapun yang digunakan untuk pengujian terhadap sistem ini adalah metode *Blackbox Testing*.

Kata kunci : Sistem Informasi, Aplikasi, Pengaduan Sarana dan Prasarana, metode perancangan, metode pengujian.

**BUILD A WEB BASED COMPLAINTS MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM FOR FACILITIES AND
INFRASTRUCTURE (CASE STUDY : UNIVERSITY OF
NATIONAL DEVELOPMENT VETERAN JAKARTA)**

Brian Luhur Prandawa

Abstract

Complaints for facilities and infrastructure within the University of National Development Veteran Jakarta by the academic community are currently submitted directly to the General and Financial Subdivisions of each faculty. Next, the complaint was forwarded to the Facilities and Infrastructure Section of the General and Financial Bureau, which is a provider of facilities and infrastructure services at the University of National Development Veteran Jakarta. In addition, the complaints process is still in the form of correspondence so that it is not sufficient to accommodate all complaints quickly and accurately. The purpose and result of this study is to create a web-based complaints management application that can facilitate the academics as well as the Public and Financial Bureau of the University of National Development Veteran Jakarta to submit complaints about facilities and infrastructure and manage and oversee the quality of facilities and infrastructure used by all academics at the University of National Development Veteran Jakarta. The design method created using rapid application development. While the data collection techniques in this research are interviews and observations. As for what is used for testing this sistem later is the Blackbox Testing method.

Keywords : Information Sitems, Application, Complaints for Facilities and Infrastructure, design method, testing method.