BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu adalah pelayanan proses belajar yang dapat menciptakan suasana pembelajaran kelas yang kondusif dan mendorong siswa untuk berperan aktif. Pelayanan siswa merupakan tanggung jawab sekolah dan dilaksanakan oleh guru bimbingan konseling. Pelayanan siswa salah satunya yaitu berupa pelayanan pengaduan.

Pengaduan siswa merupakan suatu bentuk partisipasi siswa agar penyedia layanan siswa di SMA Muhammadiyah 1 yang ditugaskan guru bimbingan konseling dapat menampung keluhan dari siswa, karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut SMA Muhammadiyah 1 dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. Pengaduan yang di sampaikan siswa dapat berupa pengaduan pelanggaran tata tertib sekolah. Pelayanan pengaduan tersebut dilakukan dengan tujuan agar pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan siswa sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik.

SMA Muhammadiyah 1 sekampung Udik telah melakukan berbagai langkah pencegahan pelanggaran sekolah, seperti sudah adanya guru Bimbingan Konseling (BK) yang memberikan pendidikan tingkah laku sosial yang baik dan melayani jika ada keluhan dari siswa. Akan tetapi seperti diketahui kebanyakan siswa akan takut melaporkan kejadian tersebut secara langsung, atau bahkan orang tua siswa baru mengetahui kejadian tersebut setelah siswa berada dirumah.

Kritikan, keluhan, masukan, atau saran yang disampaikan bisa ditanggapi dengan penjelasan atau ditampung karena membutuhkan banyak langkah untuk

menyelesaikan. Jika hal-hal yang disampaikan siswa harus ditampung terlebih dahulu perlu adanya sistem yang sesuai, sistem ini harus mampu menampung kritikan, keluhan, masukan, atau saran dari siswa secara mudah. Selain itu, sistem ini harus mudah digunakan, mampu mencatat keluhan, mampu menampilkan kemajuan atau tindakan apa yang telah dilakukan oleh guru bimbingan konseling. Sistem juga harus dapat menyampaikan inFormasi dalam bentuk laporan untuk pengelola sistem pengaduan ini.

Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul "Inovasi Layanan Pengaduan Siswa (ILPS) Pada SMA Muhammadyah 1 Sekampung Udik". Aplikasi ini akan digunakan untuk melakukan pengaduan dengan lebih cepat dan tepat karena siapapun khususnya siswa akan segera dapat melakukan pengaduan dengan menggunakan ponsel yang dimilikinya. Aplikasi yang disusun adalah dalam bentuk *website* karena saat ini sebagian besar masyarakat khususnya siswa sudah memiliki ponsel untuk mengakses situs *website*. Tujuan sistem ini yaitu memenuhi kebutuhan pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan proses pencatatan, pengelolaan, serta pelaporan pengaduan siswa-siswi SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat *website* yang mampu melakukan pengaduan kepada siswa terhadap adanya kegiatan pelanggaran pada siswa serta untuk menyampaikan kritikan dan keluhan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang di uraikan sebelumnya maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menekan adanya pelanggaran sekolah yang dilakukan siswa.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini dilakukan agar penelitian dapat memberikan pemahaman yang terarah dan sesuai dengan yang diharapkan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Aplikasi ini hanya memiliki empat pengguna yaitu admin untuk mengatur data master,masyarakat dan siswa untuk melakukan proses pengaduan, serta orang tua siswa untuk menerima surat panggilan dari sekolah.
2. Aplikasi yang dibangun hanya difokuskan untuk pengelolaan pengaduan, kritikan dan keluhan dari siswa dan masyarakat terkait kegiatan siswa di sekolah maupun diluar sekolah.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

Selain sebagai persyaratan untuk menyelesaikan proses kuliah, juga bermanfaat bagi penulis dalam membuat dan merancang aplikasi, dan mempelajari bahasa pemrograman.

1.5.2 Bagi Universitas Teknokrat Indonesia

Sebagai tambahan khasanah pengetahuan yang dapat digunakan sebagai referensi atau bahan pendalaman pengamatan berikutnya.

1.5.3 Bagi Masyarakat Umum

Aplikasi sangat berguna bagi masyarakat, karena dengan adanya aplikasi ini, masyarakat akan lebih peduli terhadap sistem pendidikan di sekolah, serta membantu sekolah dalam mencegah terjadinya kegiatan tidak baik yang dilakukan siswa diluar disekolah.