ABSTRAK

INOVASI LAYANAN PENGADUAN SISWA PADA SMA MUHAMMADIYAH 1 SEKAMPUNG UDIK

MUHAMMAD KHOTIMUL ANWAR
15312499

SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik masih menggunakan sistem pengaduan manual, dimana siswa harus melakukan pengaduan dengan cara langsung mendatangi guru bk dan menceritakan apa yang akan di adukan. Sistem pengaduan secara manual masih kurang efektif dan efisien karena masih timbul banyak masalah terhadap prosesnya. Dengan melakukan pengaduan secara langsung, rata – rata siswa takut untuk mendatangi guru BK dikarenakan ancaman dari teman sebaya-nya. Karena pengaduan dilakukan secara klangsung, sehingga proses ini menghambat kinerja para guru untuk mengetahui kondisi siswa-siswi.

Kendala lain yang dihadapi adalah kurang berjalannya komunikasi dan informasi antara pihak sekolah dengan orang tua siswa-siswi. Hal ini dapat mengakibatkan siswa-siswi dapat saja berbohong kepada orang tua bahwa dengan melaporkan sedang berada dalam kegiatan belajar mengajar namun kenyataannya siswa-siswi tersebut pergi bermain bersama teman-temannya atau melakukan pelanggaran sekolah.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan sistem pelayanan pengaduan berbasis web pada SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik. Dengan adanya pelayanan pengaduan *online*, maka siswa dapat melaporkan tindakan pelanggaran tata tertib sekolah atau memberikan kritikan dan saran, tanpa sepengetahuan siswa lain, dan juga memberikan pemberitahuan kepada orang tua siswa-siswi mengenai surat panggilan orang tua atau wali murid siswa-siswi di sekolah. Melalui penelitian dan sistem pelayanan pengaduan SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik, diperoleh hasil bahwa penerapan sistem pengaduan ini dapat memberikan solusi dalam proses pengaduan.

Kata Kunci : Pelayanan, Pengaduan, Tata Tertib, Sekolah