

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital yang berkembang pesat saat ini, teknologi informasi tidak lagi berperan sebagai pelengkap, melainkan menjadi kebutuhan utama dalam meningkatkan kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan. Transformasi digital telah mengubah cara sekolah berinteraksi dengan orang tua siswa, di mana komunikasi yang cepat, transparan, dan terdokumentasi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan proses pendidikan anak. Komunikasi yang tidak berjalan dengan baik berpotensi menimbulkan kesalahpahaman serta menghambat penyelesaian permasalahan yang dihadapi siswa di lingkungan sekolah.

Pada praktiknya, orang tua siswa di SD IT Nurhidayah sering menyampaikan berbagai bentuk pengaduan yang berkaitan dengan proses pendidikan anak. Pengaduan tersebut meliputi keterlambatan penyampaian informasi kegiatan sekolah, keluhan terhadap metode pembelajaran yang dianggap sulit dipahami oleh siswa, permasalahan perilaku anak di sekolah seperti kurangnya kedisiplinan atau konflik antar siswa, kondisi fasilitas sekolah yang kurang memadai, serta ketidakjelasan terkait biaya atau administrasi sekolah. Pengaduan-pengaduan ini menunjukkan bahwa orang tua memiliki peran aktif dalam memantau dan mengevaluasi layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak sekolah.

Sistem manual membuat orang tua sulit memantau sejauh mana laporan mereka ditindaklanjuti. Hal ini sejalan dengan penelitian Mcdarayan & Ikrimach (2025) yang menyebutkan bahwa proses pelaporan manual sering kali menyebabkan keterlambatan dan kurangnya transparansi dalam penanganan masalah. Padahal, di tengah kesibukan orang tua saat ini, mereka membutuhkan

akses yang praktis dan cepat untuk bisa berpartisipasi dalam evaluasi layanan sekolah.

Oleh karena itu, penulis membuat sistem pengaduan orang tua dengan memanfaatkan teknologi *Mobile*. Berbeda dengan sistem berbasis web statis, aplikasi berbasis *mobile* menawarkan aksesibilitas yang jauh lebih tinggi karena berada langsung di genggaman orang tua siswa. Implementasi aplikasi *mobile* terbukti mampu memudahkan masyarakat dalam melaporkan keluhannya secara efektif dan efisien tanpa terikat ruang dan waktu (Darmawan dkk., 2019). Bahkan, penelitian terbaru oleh Fadel, (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi sistem layanan melalui perangkat *mobile* dapat meningkatkan kepuasan pengguna hingga mencapai 85% karena prosesnya yang jauh lebih responsif dan terukur.

Untuk memastikan sistem yang dibangun memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, metode pengembangan sistem Waterfall digunakan sebagai kerangka kerja dalam penelitian ini. Metode Waterfall dipilih karena memiliki tahapan yang terstruktur dan sistematis, mulai dari analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, hingga pengujian. Pendekatan ini memungkinkan pengembangan sistem yang lebih terencana dan meminimalkan kesalahan pada tahap akhir pengembangan.

Dengan dikembangkannya sistem layanan pengaduan berbasis *mobile* ini, diharapkan proses komunikasi antara orang tua dan pihak sekolah dapat berjalan lebih efektif dan terstruktur. Sistem ini mampu mendokumentasikan setiap laporan pengaduan secara sistematis serta menyediakan informasi terkait status penanganan laporan, sehingga proses pengelolaan pengaduan menjadi lebih transparan dan terkontrol. Melalui penerapan sistem ini, diharapkan kualitas layanan sekolah dapat meningkat serta hubungan kerja sama antara orang tua dan pihak sekolah dapat terjalin dengan lebih baik.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana merancang dan membangun sistem layanan pengaduan orang tua siswa/i di SD IT Nurhidayah berbasis *mobile* yang mampu memfasilitasi pengajuan pengaduan, serta pemantauan status tindak lanjut pengaduan oleh orang tua dan pihak sekolah?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan penulis pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fungsi sistem informasi yang dibahas meliputi proses pengaduan orang tua siswa/i SDIT Nurhidayah, mulai dari pengajuan pengaduan oleh orang tua, tindak lanjut/respons oleh guru, pengelolaan data siswa/i dan data pengguna oleh TU, serta monitoring pengaduan oleh kepala sekolah.
2. Rancang bangun sistem informasi layanan pengaduan orang tua siswa SDIT Nurhidayah berbasis *mobile* menggunakan bahasa pemrograman Dart *framework* flutter serta menggunakan Metode *Waterfall*.
3. Sistem yang dibangun meliputi empat hak akses pengguna (aktor) utama:
 - a. Orang Tua siswa/i untuk mengajukan dan memantau pengaduan.
 - b. Guru untuk menangani pengaduan dan merubah status pengaduan.
 - c. TU untuk mengelola data siswa/i dan mengelola akun pengguna.
 - d. Kepala Sekolah memonitoring pengaduan yang di ajukan oleh orang tua.
4. Ruang lingkup sistem yang dibangun tidak termasuk maintenance dan *deployment*.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis telah jabarkan, maka diperoleh tujuan yaitu untuk merancang dan membangun sistem informasi layanan pengaduan orang tua siswa/i SDIT Nurhidayah berbasis *Mobile* menggunakan Metode *Waterfall*

E. Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a) Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang teknologi informasi, khususnya terkait pengembangan sistem informasi berbasis *mobile* yang menerapkan metode Waterfall untuk layanan publik atau institusi pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a) Pada SDIT Nurhidayah

1. Dengan adanya sistem ini, pengelolaan layanan pengaduan orang tua siswa/i menjadi lebih mudah dan efisien, sehingga staf maupun guru dapat bekerja dengan lebih efektif serta meminimalisir kesalahan dalam proses pencatatan.
2. Implementasi sistem berbasis *mobile* dapat mengurangi penggunaan kertas dan kebutuhan pengarsipan manual, sehingga mampu menghemat biaya operasional serta waktu dalam proses layanan

b) Bagi Orang Tua Siswa/i

1. Melalui sistem informasi ini, proses penyampaian keluhan menjadi lebih cepat, karena orang tua tidak perlu datang langsung ke sekolah untuk menyampaikan pengaduan.
2. Orang tua juga memperoleh manfaat berupa transparansi dan keteraturan dalam proses pengaduan, karena mereka dapat memantau status tindak lanjut pengaduan secara *online*.

c) Bagi penulis

1. Penulis dapat merancang dan mengembangkan sistem informasi yang tepat guna dalam memberikan solusi permasalahan sesuai kondisi di lingkungan sekolah.
2. Penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu dan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, serta memberikan nilai tambah dalam pengembangan diri dan peningkatan keterampilan.

