

Okky Amaliawanti, 2017. *Sistem Informasi Pengaduan dan Pemeliharaan Laboratorium Komputer Program Studi SI Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga*. Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Indah Werdiningsih, S.Si, M.Kom dan Endah Purwanti, S.Kom, M.Kom. Program Studi Diploma Tiga Sistem Informasi, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah membuat sebuah program yang dapat menangani proses pengaduan dan pemeliharaan terkomputerisasi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga sehingga sistem menjadi lebih efektif dan efisien untuk dijalankan serta dapat meminimalkan terjadinya kesalahan dan manipulasi data yang dapat menyebabkan terjadinya penyalahgunaan. Sistem ini menangani enam proses utama yaitu pengaduan, perbaikan, pemesanan, *installasi*, pemeliharaan, pembuatan laporan.

Dalam membuat Sistem Informasi Pengaduan dan Pemeliharaan dibutuhkan 5 tahap. Tahap pertama yang dilakukan adalah identifikasi kebutuhan data yang dilakukan dengan wawancara. Tahap kedua adalah menganalisis permasalahan sistem saat ini dengan membuat diagram *fishbone*. Tahap ketiga adalah mendesain sistem dan *database*. Desain sistem digambarkan dengan *Document Flow Diagram (Docflow)*, *Hierarchy Chart* yang mempunyai tiga proses utama, dan *Data Flow Diagram (DFD)*. Sedangkan desain *database* dibuat menggunakan *Conceptual Data Model (CDM)* yang menghasilkan 19 entitas dan *Physical Data Model (PDM)* yang menghasilkan 19 tabel serta menggunakan basisdata My SQL. Berdasarkan desain tersebut kemudian dilanjutkan dengan mendesain form *input* dan *output*. Tahap keempat adalah mengimplementasikan sistem menggunakan *Flow Chart*, serta mengimplementasikan desain tersebut ke dalam program dengan menggunakan bahasa pemrograman berbasis web. Tahap terakhir adalah melakukan uji coba sistem yang dimulai dari proses pengaduan, proses perbaikan, proses pemesanan, proses penginstallan, proses pemeliharaan dan proses pembuatan laporan.

Berdasarkan hasil implementasi dan uji coba sistem, Sistem Informasi Pengaduan dan Pemeliharaan Laboratorium Komputer yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan fungsional pada kegiatan pengaduan dan pemeliharaan yaitu dapat menangani beberapa proses bisnis secara mudah dan dapat menampilkan laporan secara tepat.

Kata Kunci : *Sistem Informasi, Pengaduan, Perbaikan, Pemesanan, Installasi, Pemeliharaan, Pembuatan Laporan, Laboratorium Komputer*