

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu adalah pelayanan proses belajar yang dapat menciptakan suasana pembelajaran kelas yang kondusif dan mendorong siswa untuk berperan aktif (Saputra, Darwis, & Febrianto, 2019). Pelayanan siswa merupakan tanggung jawab sekolah dan dilaksanakan oleh guru bimbingan konseling. Pelayanan siswa salah satunya yaitu berupa pelayanan pengaduan kepada sekolah melalui guru bimbingan konseling (BK).

Pengaduan siswa merupakan suatu bentuk partisipasi siswa agar penyedia layanan siswa di SMA Negeri 2 Muara Enim yang ditugaskan kepada guru bimbingan konseling dapat menampung keluhan dari siswa karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut SMA Negeri 2 Muara Enim dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. Pengaduan yang disampaikan 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 Negeri 2 Muara Enim 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 berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pihak sekolah, masih banyak terdapat siswa yang 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 (Ridwan, 2018). 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 (Bhakti, 2015). Selain itu, sistem ini harus

mudah digunakan, mampu mencatat keluhan, mampu menampilkan kemajuan atau tindakan apa yang telah dilakukan oleh guru bimbingan konseling (Muna, 2010). Sistem juga harus dapat menyampaikan informasi dalam bentuk laporan untuk pengelola sistem pengaduan ini (Zahrotun & Linarti, 2015). Solusi yang ditawarkan kepada mitra adalah menerapkan aplikasi layanan pengaduan berbasis web yang dapat diakses oleh siswa, admin/guru BK, orang tua/wali murid bahkan masyarakat umum sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan lingkungan sekolah. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat menekan adanya pelanggaran tata tertib sekolah yang dilakukan oleh siswa.

Atas dasar pertimbangan latar belakang inilah, maka penulis membuat Laporan Akhir ini dengan judul “**Aplikasi Layanan Pengaduan Siswa di SMA Negeri 2 Muara Enim Berbasis Android**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah cara membuat sistem yang dapat mempermudah siswa atau siswi untuk melaporkan suatu keluhan dengan menggunakan aplikasi tanpa menemui guru secara langsung.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar laporan akhir ini dapat terarah dengan baik dan menghindari pembahasan yang lebih jauh dari pokok permasalahan, maka batasan masalah yang akan dibahas meliputi sistem *form login*, *form laporan*, *form history*, dan tombol keluar

## **1.4 Tujuan**

Tujuan dari pembuatan laporan akhir ini adalah untuk membuat suatu aplikasi yang dapat mempermudah pengaduan dalam suatu masalah untuk siswa SMA Negeri 2 Muara Enim.

## **1.5 Manfaat**

Manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk dapat membantu para siswa dalam pengajuan masalah yang ada pada lingkungan sekolah dengan lebih mudah.