# **ABSTRAK**

Yanuar Indra Wicaksono. 2017. **PENGEMBANGAN SISTEM UMPAN BALIK PELAYANAN UNIT KERJA STIKI BERBASIS WEB GUNA MEMPERMUDAH PROSES PELAPORAN,** Tugas Akhir. Program Studi Manajemen Informatika (D3). STIKI – Malang.
Pembimbing : Anita, S.Kom, M.T. Co. Pembimbing : Rakhmad Maulidi, M.Kom

Kata Kunci : sistem, informasi, kuisioner, rekap, unit kerja.

Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia (STIKI) merupakan lembaga pendidikan tinggi yang memfokuskan diri pada bidang informatika. STIKI merupakan salah satu perguruan tinggi di Kota Malang, yang bertugas mencetak lulusan Sarjana dan Ahli Madya di bidang Informatika. STIKI juga memiliki unit kerja sebagai sarana penunjang dalam pelayanan kepada mahasiswa dan karyawan. Diantara nya adalah unit kerja akademik, keuangan, perpustakaan, kantor teknologi informasi,, kemahasiswaan, kantor urusan internasional dan lain-lain. Agar semua unit kerja berjalan dengan baik dan lancar, perlu dilakukan evaluasi atau monitoring tiap semester untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Saat ini STIKI menggunakan metode kuesioner berbentuk kertas dan google form sebagai sarana penunjang dalam pelayanan kepada mahasiswa, karyawan, dan dosen. Penerapan dalam bentuk kertas ini sering menimbulkan berbagai masalah, Seperti pembagian formulir kuesioner, merekap hasil jawaban responden dan pertanyaan yang diajukan bersifat statis. Dalam hal pembagian form, terlalu membutuhkan banyak kertas yang mengakibatkan penumpukan data Permasalahan yang kedua yaitu dalam hal merekap hasil jawaban. Sekertaris unit kerja terkait akan melihat satu persatu kertas yang berisi jawaban dari mahasiswa dan karyawan sehingga dalam proses ini membutuhkan waktu yang lama untuk merekap hasil. Permasalahan yang ketiga yaitu pertanyaan yang bersifat statis. Pertanyaan yang diajukan kepada responden tidak sesuai dengan unit kerja terkait. Seperti pertanyaan yang sama digunakan untuk semua unit. Sehingga tidak memenuhi tujuan penyebaran kuisioner. Dalam mengatasi dampak-dampak yang terjadi diatas dan untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, karyawan, dan dosen, maka dengan ini STIKI membutuhkan suatu sistem informasi umpan balik yang dapat mengatasi masalah dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dengan framework Codeigniter dan Database Mysql.