

Open Access

## PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN MELALUI SISTEM ADUAN BERBASIS WEB

Nova Briyan Haidar<sup>\*1</sup>, Noor Latifah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Muria Kudus, Kudus, Indonesia

\*Corresponding Author: [briyanhaidar89@gmail.com](mailto:briyanhaidar89@gmail.com)

<p><b>Info Article</b></p> <p>Received : 18 November 2025</p> <p>Revised : 05 Desember 2025</p> <p>Accepted : 10 Desember 2025</p> <p>Publication : 31 Januari 2025</p> <p><b>Keywords:</b> Complaint System, Customer Service, Web-Based Information System, Community Service.</p> <p><b>Kata Kunci:</b> Sistem Aduan, Pelayanan Pelanggan, Sistem Informasi Berbasis Web, Pengabdian Masyarakat.</p> <p><i>Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License</i></p> 	<p><b>Abstract:</b> <i>Customer service quality is a crucial factor for the sustainability of service-based companies, including CV. Selaras Abadi Network. One of the main challenges faced by the partner was the manual handling of customer complaints, which resulted in unstructured records, slow response times, and limited monitoring capabilities. This community service activity aimed to improve customer service quality through the implementation of a web-based complaint system. The implementation method consisted of partner needs analysis, system design, web-based system development, functional testing, as well as training and assistance for system users. The results of this activity indicate that the web-based complaint system was able to streamline the complaint recording and handling process, reduce administrative errors, and enhance service transparency and efficiency. Furthermore, the training activities helped partners operate the system independently. Overall, the implementation of a web-based complaint system proved to be an effective solution for supporting improved customer service quality at CV. Selaras Abadi Network.</i></p> <p><b>Abstrak:</b> Kualitas pelayanan pelanggan merupakan faktor penting bagi keberlangsungan perusahaan jasa, termasuk CV. Selaras Abadi Network. Permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah pengelolaan aduan pelanggan yang masih dilakukan secara manual, sehingga pencatatan tidak terstruktur, proses penanganan lambat, dan sulit untuk dilakukan pemantauan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan melalui penerapan sistem aduan berbasis web. Metode pelaksanaan meliputi analisis kebutuhan mitra, perancangan sistem, pengembangan sistem aduan berbasis web, pengujian fungsional, serta pelatihan dan pendampingan penggunaan sistem kepada pengguna. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sistem aduan berbasis web mampu mempercepat proses pencatatan dan penanganan keluhan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan. Selain itu, kegiatan pelatihan membantu mitra dalam mengoperasikan sistem secara mandiri. Dengan demikian, penerapan sistem aduan berbasis web terbukti efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada CV. Selaras Abadi Network.</p>
---	--

## INTRODUCTION

Kualitas pelayanan pelanggan merupakan faktor penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya penyedia layanan internet seperti CV. Selaras Abadi Network yang menjadi mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Perusahaan dituntut untuk mampu menangani keluhan pelanggan secara cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik guna menjaga kepuasan serta loyalitas pelanggan. Namun, berdasarkan hasil observasi awal, proses penyampaian dan penanganan aduan pelanggan di CV. Selaras Abadi Network masih dilakukan secara manual melalui telepon atau kedatangan langsung ke kantor. Kondisi tersebut menyebabkan aduan tidak terdokumentasi secara terstruktur, proses penanganan menjadi lambat, serta menyulitkan perusahaan dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kualitas layanan secara berkelanjutan.

Permasalahan pengelolaan pelayanan secara manual tidak hanya dialami oleh mitra, tetapi juga ditemukan pada berbagai institusi layanan publik maupun swasta. Latifah (2020) menjelaskan bahwa sistem pelayanan manual berpotensi menimbulkan keterlambatan proses, ketidakakuratan data, serta kesulitan dalam melakukan monitoring layanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem manual kurang efektif untuk mendukung kebutuhan pelayanan yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan ketersediaan informasi secara berkelanjutan.

Urgensi penerapan sistem informasi berbasis web juga ditunjukkan pada beberapa kegiatan dan kajian terdahulu di bidang pelayanan. Burhanuddin et al. (2024) melaporkan bahwa pencatatan data kependudukan secara manual di Desa Pilangrejo, Kabupaten Demak, menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan rentan terhadap kesalahan data, sehingga diperlukan sistem informasi berbasis web untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Selain itu Rekawaningtyas (2020) menemukan bahwa pengelolaan dokumen layanan yang masih mengandalkan media konvensional menyebabkan keterlambatan proses dan kurangnya informasi status layanan bagi pengguna. Implementasi sistem monitoring berbasis web terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan informasi secara real-time.

Berbagai temuan tersebut menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berbasis web merupakan solusi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk dalam pengelolaan aduan pelanggan. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem aduan pelanggan berbasis web pada CV. Selaras Abadi Network. Penerapan sistem ini

diharapkan dapat memfasilitasi pelanggan dalam menyampaikan keluhan secara daring, memantau status penanganan aduan secara transparan, serta membantu pihak mitra dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pencatatan aduan yang lebih terstruktur, responsif, dan berkelanjutan.

## **METHOD**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan pengembangan sistem dengan model Waterfall. Model ini dipilih karena menyediakan tahapan kerja yang sistematis dan berurutan mulai dari analisis kebutuhan hingga evaluasi sistem, sehingga sesuai untuk pengembangan sistem informasi pada mitra. Tahapan metode pelaksanaan dijelaskan sebagai berikut.

### **1. Observasi dan Analisis Kebutuhan**

Tahap awal dilakukan dengan observasi langsung dan wawancara kepada pemilik serta staf CV. Selaras Abadi Network untuk memahami alur pelayanan dan mekanisme penanganan aduan pelanggan yang berjalan. Hasil observasi menunjukkan bahwa pencatatan aduan masih dilakukan secara manual menggunakan media telepon dan komunikasi langsung, sehingga data aduan tidak terdokumentasi secara terpusat dan sulit dipantau. Berdasarkan hasil tersebut, dilakukan analisis kebutuhan perangkat lunak untuk menentukan fitur sistem, struktur basis data, serta peran pengguna yang terlibat, yaitu admin, customer service, dan teknisi.

### **2. Perancangan Sistem**

Tahap perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan Unified Modeling Language (UML) untuk memvisualisasikan kebutuhan sistem. Perancangan meliputi use case diagram, activity diagram, dan Entity Relationship Diagram (ERD) yang menggambarkan alur interaksi antara pengguna dan sistem. Pada tahap ini juga dilakukan perancangan basis data yang mencakup data pelanggan, tiket aduan, data staf, paket layanan internet, serta status penanganan aduan.

### **3. Implementasi Sistem**

Tahap implementasi dilakukan dengan mengembangkan sistem aduan berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL. Antarmuka sistem dirancang secara responsif agar dapat diakses melalui perangkat komputer maupun smartphone. Fitur utama yang dikembangkan meliputi proses login pengguna,

pembuatan tiket aduan, penugasan teknisi, pembaruan status aduan, komunikasi antara customer service dan teknisi, serta pembuatan laporan aduan.

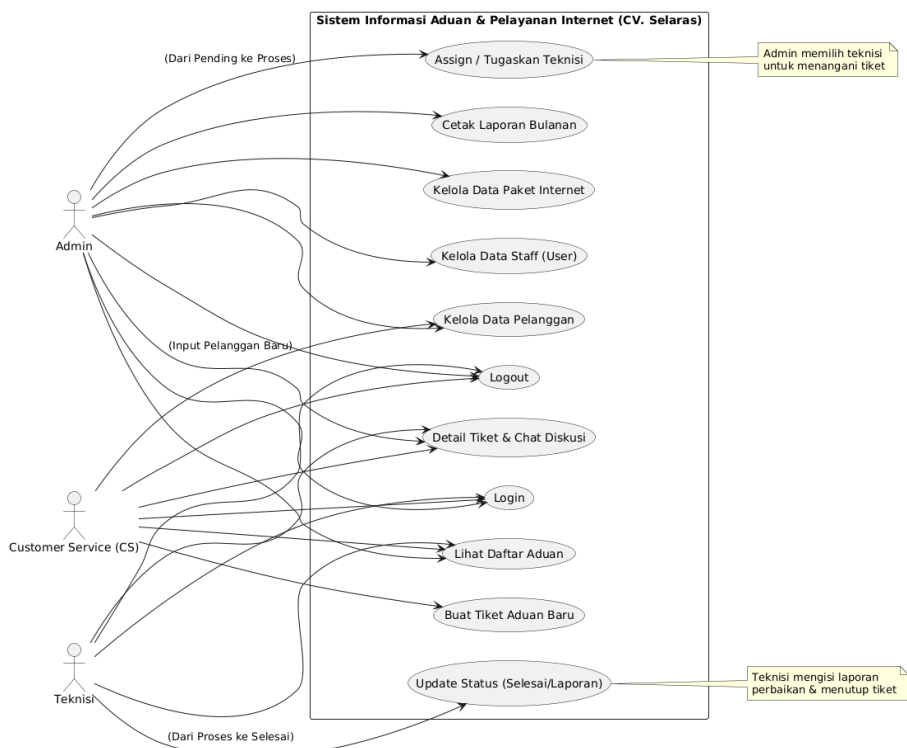
4. Pengujian dan Validasi Sistem

Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode black-box testing untuk memastikan setiap fungsi sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Uji coba sistem melibatkan admin, customer service, dan teknisi sebagai pengguna langsung. Masukan dan umpan balik dari mitra digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem sebelum diterapkan secara penuh.

5. Pelatihan dan Pendampingan

Tahap akhir adalah pelatihan dan pendampingan kepada mitra terkait penggunaan sistem aduan berbasis web. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan sistem secara mandiri. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan proses penanganan aduan sebelum dan sesudah penerapan sistem guna melihat dampak implementasi terhadap kualitas pelayanan pelanggan.

Diagram use-case berikut menggambarkan interaksi antara aktor (Admin, Customer Service, Teknisi) dan sistem aduan berbasis web di CV. Selaras Abadi Network:



Gambar 1. UseCase Diagram

#### Keterangan Use Case:

- Admin berperan mengelola data pelanggan, paket internet, data staf, serta menetapkan teknisi untuk menangani aduan. Admin juga mencetak laporan bulanan dan melakukan tugas administratif lainnya (input pelanggan baru, logout).
- Customer Service (CS) merupakan frontliner yang melakukan login, membuat tiket aduan baru berdasarkan keluhan pelanggan, melihat daftar aduan, melakukan diskusi/chat dengan teknisi, dan memantau status tiket.
- Teknisi mengakses tiket yang ditugaskan, memperbarui status perbaikan (proses/selesai), dan menutup tiket setelah pekerjaan selesai.

Use case di atas menggambarkan alur kerja sistem aduan sehingga setiap aktor memahami tanggung jawabnya. Pendekatan ini selaras dengan rekomendasi Bu Latifah dkk. yang menyarankan penggunaan diagram use case untuk menjelaskan hubungan antara aktor dan fitur sistem (Latifah 2023).

## RESULTS AND DISCUSSION

Implementasi sistem aduan berbasis web pada CV. Selaras Abadi Network terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pelanggan. Pelanggan kini dapat melaporkan keluhan secara daring tanpa batasan waktu, sehingga proses pencatatan dan penanganan aduan menjadi lebih cepat dan terstruktur. Dari sisi perusahaan, sistem ini memudahkan pemantauan status aduan serta pengelolaan data keluhan secara terpusat. Hasil ini sejalan dengan temuan Parisca et al. (2025) yang menyatakan bahwa platform aduan berbasis web mampu mempercepat respons dan penanganan keluhan secara lebih sistematis.

Penerapan sistem serupa di Desa Helvetia dilaporkan berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas dalam menangani keluhan pengguna layanan (Parisca, Khairul, & Syahputra, 2025). Selain itu, Feriyan dan Arifin (2025) juga menemukan bahwa sistem pengaduan daring mempermudah proses pelaporan keluhan, meskipun diperlukan sosialisasi agar pengguna dapat memanfaatkan sistem secara optimal. Temuan tersebut memperkuat hasil pengabdian ini bahwa digitalisasi sistem aduan mampu memperpendek alur pelaporan dan mengurangi kebutuhan pelanggan untuk datang langsung ke kantor pelayanan.

Hasil observasi lapangan juga menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pelanggan setelah penerapan sistem aduan berbasis web. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Kurniawan dan Nurhidayat (2024) yang melaporkan bahwa digitalisasi

layanan publik berbasis web secara signifikan mempermudah akses pengguna terhadap layanan. Kemudahan dalam memperoleh informasi status aduan serta kejelasan proses penanganan menjadi faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan.

Keberhasilan implementasi sistem aduan berbasis web tidak terlepas dari kegiatan pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada mitra. Pada kegiatan pengabdian ini, pelatihan terbukti meningkatkan kemampuan staf dalam mengoperasikan sistem secara mandiri. Hal ini sejalan dengan temuan Mahendra et al. (2021) yang melaporkan bahwa pelatihan sistem e-pengaduan mampu meningkatkan kompetensi pengguna dan mendukung keberlanjutan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.

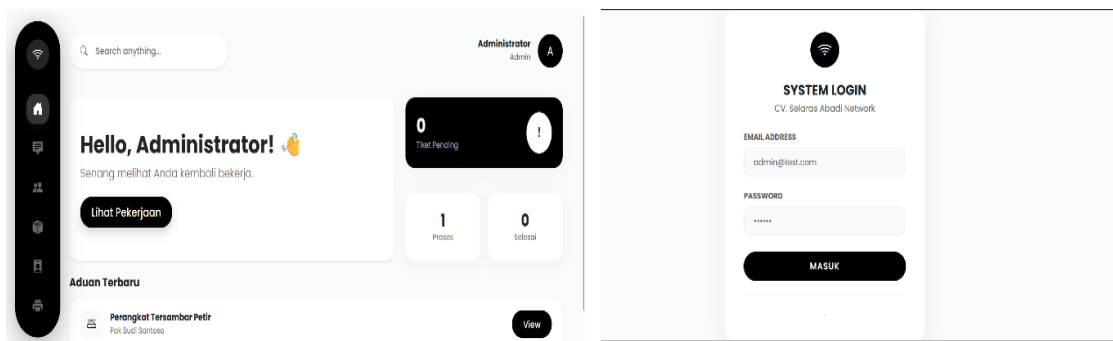
Selain peningkatan efisiensi operasional, keterlibatan aktif mitra juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi layanan. Latifah et al. (2024) melaporkan bahwa pengembangan sistem informasi yang didampingi dengan pelatihan terstruktur mampu meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengelola sistem serta memanfaatkan data secara real-time. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi dapat mempercepat adaptasi teknologi di lingkungan kerja.

Aspek penerimaan dan kenyamanan pengguna turut memengaruhi efektivitas sistem aduan berbasis web. Latifah et al. menekankan pentingnya pendekatan User Centered Design dalam pengembangan sistem berbasis web untuk memastikan kemudahan penggunaan. Hasil pengabdian lain menunjukkan bahwa aplikasi berbasis web yang dirancang dengan antarmuka sederhana dan fitur yang sesuai kebutuhan pengguna mampu mengurangi kesalahan pencatatan serta meningkatkan efisiensi pelayanan (Azka, Arifin, & Latifah, 2025). Hal ini memperkuat argumen bahwa desain sistem yang berfokus pada pengguna akan meningkatkan penerimaan dan kepuasan pelanggan terhadap sistem aduan berbasis web.



**Gambar 2. Dokumentasi Pelatihan Sistem Dengan Penyelia**

Gambar ini menunjukkan kegiatan pelatihan penggunaan sistem aduan berbasis web kepada staf mitra sebagai upaya meningkatkan pemahaman dan kesiapan pengguna dalam mengoperasikan sistem.



**Gambar 3. Dokumentasi Sistem**

Gambar ini menampilkan antarmuka sistem aduan berbasis web yang digunakan untuk pencatatan, pemantauan, dan pengelolaan aduan pelanggan.

## CONCLUSION

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil mengimplementasikan sistem aduan pelanggan berbasis web pada CV. Selaras Abadi Network sebagai solusi atas permasalahan pelayanan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Hasil pelaksanaan pengabdian menunjukkan bahwa penerapan sistem ini mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pencatatan dan penanganan

aduan, serta meminimalkan kesalahan administrasi yang sering terjadi pada sistem konvensional. Pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara daring tanpa batasan waktu dan lokasi, sementara pihak mitra memperoleh kemudahan dalam memantau status aduan dan menyusun laporan pelayanan secara terstruktur.

Keberhasilan implementasi sistem aduan berbasis web ini tidak terlepas dari kegiatan pelatihan dan pendampingan yang diberikan kepada mitra. Kegiatan tersebut meningkatkan kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem secara mandiri, sehingga teknologi yang diterapkan dapat dimanfaatkan secara optimal dan berkelanjutan. Hal ini menegaskan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat tidak hanya berfokus pada penerapan teknologi, tetapi juga pada proses transfer pengetahuan kepada mitra.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini dapat menjadi model pengabdian kepada masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi berbasis web untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada perusahaan jasa. Pendekatan yang digunakan, mulai dari analisis kebutuhan mitra, perancangan sistem, implementasi, hingga pelatihan dan pendampingan, dapat direplikasi dan dikembangkan pada mitra sejenis yang menghadapi permasalahan pelayanan serupa.

## REFERENCES

- Azka, M., Arifin, M., & Latifah, N. (2025). MEMBANGUN SISTEM MANAJEMEN PESANAN EFEKTIF DENGAN LARAVEL DI KEPINUK SABLON. *JEKIN – Jurnal Teknik Informatika*, 5(1), 301–315. <https://doi.org/10.58794/jekin.v5i1.1308>
- Burhanuddin, A., Nugraha, F., Fithri, D. L., Handayani, P. K., & Susanti, N. (2024). PEMANFAATAN TEKNOLOGI QR CODE UNTUK SISTEM INFORMASI KEPENDUDUKAN DI DESA PILANGREJO. *Jurnal SITECH: Sistem Informasi dan Teknologi*, 6(2), 85–92. <https://doi.org/10.24176/sitech.v6i2.9824>
- Kurniawan, A., & Nurhidayat, A. I. (2024). PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA BONTANG). *Jurnal Manajemen Informatika*, (2).
- Latifah. (2020). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI MONITORING BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA DENGAN METODE PROTOTYPE BERBASIS WEB (STUDI KASUS: UNIVERSITAS ALMA ATA). *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 1(2), 3–10.

- Latifah, N. (2023). SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PERSEDIAAN BAHAN PRODUKSI DAN PEMBAYARAN TAGIHAN MENGGUNAKAN METODE PERIODIC REVIEW PADA BEN'S BAKERY BERBASIS WEB. *Jurnal SITECH: Sistem Informasi dan Teknologi*, 6(1), 33–44. <https://doi.org/10.24176/sitech.v6i1.9532>
- Latifah, N. (2024). PELATIHAN WORKSHOP SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN DATA BARANG MASUK DAN KELUAR BERBASIS WEB PADA CV PATRIOT KENCANA MEDIKA KUDUS. *Kilas Artikel Abstrak*, 4(2), 85–90. <https://doi.org/10.58466/literasi>
- Mahendra, G. S., Gede, P., & Nugraha, S. C. (2021). PELATIHAN PERANGKAT DESA DALAM PENGGUNAAN SISTEM PENGADUAN ONLINE BERBASIS WEB (EC-RESOLVER) UNTUK MENUJU DESA DIGITAL. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 5(3), 918–929. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/4993>
- Parisca, P., Khairul, K., & Syahputra, Z. (2025). PLATFORM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA KANTOR DESA HELVETIA. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 1550–1557. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i2.15065>
- Rekawaningtyas, S. J. (2020). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI MONITORING BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA DENGAN METODE PROTOTYPE BERBASIS WEB (STUDI KASUS: UNIVERSITAS ALMA ATA). *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 1(2), 3–10.