

ABSTRAK

Feedback yaitu informasi yang terkirim ke sub sistem untuk mengukur status atau kinerja yang sedang dilakukan. Pengelolaan *feedback* diperlukan untuk menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna atau penerima informasi agar kinerja sistem tidak menurun. Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan merupakan sebuah unit penyelenggara kegiatan praktikum untuk mata kuliah yang membutuhkan infrastruktur teknologi komputer bagi mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik agar kinerja dari sistem-sistem yang terkait dengan penyelenggaraan praktikum selalu baik, sehingga dibutuhkan pengelolaan *feedback*. Dengan adanya pemikiran tersebut, muncul suatu ide untuk merancang model untuk mengelola *feedback* yang bisa diterapkan di sistem informasi akademik (SIA). Studi kasus yang diangkat adalah Sistem Praktikum di Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan yang hanya menjadi contoh agar bisa memahami karakteristik akademik.

Komplain dari pengguna sistem merupakan salah satu bentuk *feedback* yang terjadi di Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan. Dengan demikian, komplain adalah salah satu masukan dari pengguna sistem yang harus dikelola. Pada tugas akhir ini dilakukan pengamatan pengaruh *feedback* terhadap kinerja pelaku serta mengamati perilaku individu. Selanjutnya akan dipetakan dengan komponen-komponen SIA sesuai dengan konsep terhadap dengan studi kasus untuk membuktikan bahwa objek penelitian merupakan salah satu dari SIA. Berdasarkan pengamatan dan pemetaan tersebut, dimunculkanlah aspek-aspek yang relevan agar bisa dirancang sebuah model *feedback* untuk mengelola komplain dari pengguna sistem.

Hasil akhir yang akan didapatkan adalah sebuah rancangan model *feedback* yang bisa dimanfaatkan untuk mengelola komplain di Laboratorium Teknik Informatika Universitas Pasundan.

Kata kunci : Perancangan, Model, *Feedback*, Sistem Informasi Akademik.

ABSTRACT

Feedback is information sent to sub-system for measuring the state or performance is being done. Feedback management is required to produce information in accordance with needs of the user or recipient information so that system performance is not declining. Informatics Engineering Laboratory Pasundan University is a unit of practical activity organizer for subjects that require computer technology infrastructure for student in Engineering Faculty environment so the performance of systems that related to practical organizing is always all right, then the feedback managemet is necessary. With this thoughts, appeared an idea to design a model for managing feedback that can be applied in academic information systems. Case study raised is the lab system that only serve as an example in order to understand the characteristic of akademik.

Complaint from the user is the one of feedback that occurs in Informatics Engineering Laboratory Pasundan University. Therefore, the complaint is one of the inputs of the user system must be managed. In this essay feedback effect on the performance of the performer as well as observing the behavior of individuals. The next will be mapped to the components of the academic information system in accordance with the concept of case studies to prove that object of study is one academic information system. Based on the observation and mapping, counterposed relevant aspects that could have been designed a model of feedback to manage complaints from the user of the system.

The end result obtained was a model design of feedback that can be used to manage complain in Informatics Engineering Laboratory Pasundan University.

Keywords : Designing, Model, Feedback, Academic Information System.