



# BAB I PENDAHULUAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

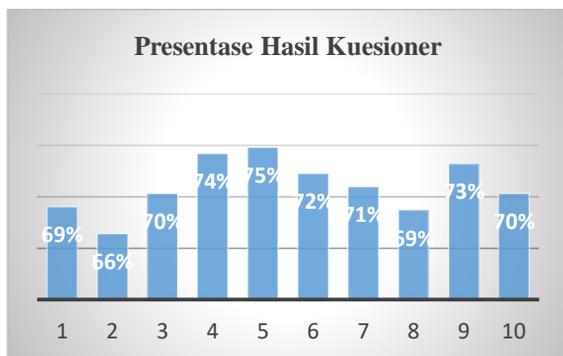
### **1.1 Latar Belakang**

Semakin pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia sangat mempengaruhi perkembangan dalam dunia pendidikan. Setiap lembaga pendidikan memerlukan sistem untuk meningkatkan kinerja lembaga dan menyesuaikan dengan perkembangan teknologi. Salah satu kinerja lembaga pendidikan adalah memberikan pelayanan akademik.

Politeknik Negeri Cilacap merupakan satu – satunya perguruan tinggi negeri yang berlokasi di Kabupaten Cilacap. Perguruan tinggi negeri ini memiliki beberapa unit pelayanan salah satunya adalah Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK). BAAK adalah barisan terdepan dalam memberikan pelayanan pada perguruan tinggi. Segala aktivitas pelayanan baik mahasiswa ataupun dosen dan bertumpu pada pelayanan BAAK begitu pentingnya peranan BAAK dalam perguruan tinggi membuat BAAK harus menjaga dan memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan yang dilakukan oleh BAAK diantaranya adalah yang berkaitan dengan akademik dan kemahasiswaan yang ada di Politeknik Negeri Cilacap. Layanan akademik adalah layanan untuk memfasilitasi administrasi akademik bagi mahasiswa meliputi pembuatan administrasi surat keterangan seperti surat keterangan masih kuliah, surat keterangan lulus, surat keterangan legalisir, surat keterangan cuti, surat keterangan *Drop Out* (DO) dan surat keterangan observasi, dan penggunaan ruang teori. Sedangkan layanan kemahasiswaan adalah layanan kegiatan dan pelayanan administrasi kegiatan mahasiswa meliputi penyelenggaraan kegiatan organisasi mahasiswa, pengajuan pelayanan sarana dan prasarana, pengajuan legalitas organisasi mahasiswa, dan layanan beasiswa.

Data hasil kuesioner terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang telah saya lakukan kepada beberapa mahasiswa Politeknik Negeri Cilacap sebanyak 62 mahasiswa. Dari 62 mahasiswa yang telah mengisi kuesioner tersebut di dapat hasil pada beberapa pernyataan diantaranya prosedur pelayanan di BAAK mudah dan tidak berbelit – belit, prosedur pelayanan di BAAK cepat dan tepat, staf BAAK memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda, prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti, staf BAAK memiliki

sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya, BAAK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik, komunikasi staf BAAK dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar, ruang pelayanan dan ruang tunggu BAAK nyaman, kantor BAAK tertata secara bersih dan rapi, dan informasi yang diberikan BAAK dapat diandalkan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik dan kemahasiswaan Politeknik Negeri Cilacap cukup memuaskan. Namun, terdapat beberapa pelayanan yang masih perlu diperbaiki seperti pelayanan administrasi akademik, pembagian penggunaan ruang teori, pengajuan pelayanan sarana dan prasarana kegiatan organisasi serta kecepatan dan penyampaian informasi yang jelas.



**Gambar 1. 1** Grafik Presentase Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Akademik dan Kemahasiswaan yang sedang berjalan

Proses penilaian kualitas pelayanan BAAK sedang berjalan yaitu BAAK melakukan penilaian kualitas pelayanannya dengan menggunakan kertas yang berisi kuesioner. Kuesioner dibuat tidak setiap pelayanan tetapi menjadi satu terkait layanan yang ada BAAK. Setelah angket diperbanyak kemudian disebarakan kepada mahasiswa setiap setahun sekali ketika waktu – waktu tertentu seperti selesai ujian semester genap. Mahasiswa melakukan pengisian kuesioner mengenai pelayanan akademik dan kemahasiswaan hanya saat angket tersebut disebarakan. Setelah diisi, angket kemudian diberikan kepada pihak yang bersangkutan. Proses pengambilan hasil kuesioner dimulai dari angket yang telah dikumpulkan tersebut dihitung oleh BAAK. Kemudian didapatkan hasil kuesioner dari hasil perhitungan angket tersebut. Perekapan hasil angket dilakukan setiap

satu tahun sekali. Namun saat ini sudah tidak ada data rekapan hasil pengisian kuesioner sehingga belum mengetahui pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAAK.

Penggunaan kertas pada pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAAK menyebabkan terjadinya kesulitan dalam pengelolaan. Kemungkinan terjadinya kesalahan perhitungan rekap (*human error*). Selain itu juga dapat terjadi kehilangan data serta besarnya biaya pengadaan kertas. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAAK secara manual juga tidak dilakukan secara konsisten sehingga menyebabkan koordinator BAAK kesulitan mengetahui dan monitoring kualitas pelayanan BAAK.

Berdasarkan permasalahan tersebut, untuk mengatasinya yaitu dengan mengembangkan sistem informasi untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan berbasis *web*. Pengembangan sistem informasi ini menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Metode pengembangan UCD adalah metode dalam suatu perancangan desain yang berfokus pada kebutuhan *user*, sehingga desain aplikasi yang dikembangkan melalui UCD akan dioptimalkan dan fokus pada kebutuhan *end-user* sehingga diharapkan aplikasi yang akan mengikuti kebutuhan *user* dan *user* tidak perlu mengubah perilaku untuk menggunakan aplikasi. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan kemahasiswaan dilakukan pada variabel mutu pelayanan dan prosedur pelayanan. Variabel mutu pelayanan terdiri atas kedisiplinan petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dan kesopanan serta keramahan petugas. Sedangkan variabel prosedur pelayanan terdiri atas kemudahan prosedur layanan, kejelasan dan kepastian, ketepatan jadwal waktu pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Pada sistem ini, untuk mendapatkan data penilaian dan masukkan tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan dengan cara mahasiswa melakukan pengisian kuesioner dan dapat memberikan masukkan pada setiap pelayanan. Mahasiswa dapat memberikan penilaian dan masukkan terhadap layanan akademik yang telah didapatkan. Kemudian data penilaian tersebut akan diolah setiap semester dan diimplementasikan dalam bentuk grafik. Pengukuran kepuasan mahasiswa dalam sistem ini dihitung dengan menggunakan skala likert. Luaran dari sistem ini berupa laporan data pengukuran kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan

setiap pelayanan dan bahan pertimbangan jika perlu dirumuskan kebijakan baru dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan akademik dan kemahasiswaan untuk kedepannya.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Dari uraian latar belakang di atas penulis laporan tugas akhir ini dibuat dengan tujuan dan manfaatnya adalah sebagai berikut:

### **1.2.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem informasi untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan berbasis *web*.

### **1.2.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam pengembangan sistem informasi untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan berbasis *web* adalah sebagai berikut :

1. Pengisian kuesioner memungkinkan untuk dapat dilakukan secara konsisten.
2. Memberikan sarana kepada mahasiswa dalam memberikan penilaian dan masukkan mengenai kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan.
3. Memudahkan Koordinator Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam mengetahui dan *monitoring* kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah adalah: “Bagaimana mengembangkan sistem informasi untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan berbasis *web* di Politeknik Negeri Cilacap?”

## **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang dibahas pada tugas akhir ini antara lain:

1. Mahasiswa hanya dapat mengisi kuesioner satu kali di setiap layanan per semester.
2. Sistem ini hanya dapat diakses di lingkup kampus yaitu mahasiswa dan BAAK.
3. Grafik hanya dihitung berdasarkan jenis layanan yaitu akademik dan kemahasiswaan.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

Metode penelitian adalah tata cara melakukan penelitian dengan mendatangi lokasi penelitian dan mengumpulkan data serta cara analisis data. Dalam melakukan penelitian ini banyak data-data yang harus penulis kumpulkan sebagai berkas penyusunan laporan tugas akhir. Adapun cara atau metode yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

### **1.5.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data – data yang diperlukan dalam pengembangan sistem. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

#### **1. Metode Studi Pustaka**

Penulis melakukan studi pustaka dengan Peneliti melakukan studi pustaka dengan cara membaca, mempelajari, serta menelaah berbagai literatur baik dari perpustakaan, jurnal, maupun situs – situs di internet yang memiliki kaitan dengan topik penelitian. Dengan melakukan studi pustaka dapat membantu peneliti menemukan informasi dan pemikiran yang relevan sesuai dengan topik penelitian.

#### **2. Metode Studi Lapangan**

Studi lapangan dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada tempat yang akan diteliti. Studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti meliputi wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan pada unit BAAK terkait sistem yang sedang berjalan saat ini dan dokumen kuesioner

### **1.5.2 Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang digunakan yaitu metode *User Centered Design* (UCD). Berikut tahapan – tahapan dari metode *User Centered Design* (UCD). Berikut merupakan 5 tahapan metode *User Centered Design* (UCD) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- 1. Understand Context of Use*
- 2. Specify User Requirements*
- 3. Design Solutions*
- 4. Evaluation Against Requirements*

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir ini, terdiri dari lima bab dan akan diperjelas pada sub bab. Secara keseluruhan, laporan ini disusun dalam sistematika sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang didapat dari referensi yang dipublikasikan secara resmi berupa makalah, jurnal, skripsi, ataupun tugas akhir yang telah dibuat oleh peneliti lain yang serupa dengan topik penelitian. Serta teori yang dijadikan dasar pada penelitian terkait sistem informasi, kualitas pelayanan, kuesioner, skala likert, dan yang lainnya.

## **BAB III METODOLOGI**

Bab ini membahas mengenai perancangan pada bagian-bagian sistem mulai dari bahan penelitian, analisis sistem yang sedang berjalan, analisis sistem yang akan dikembangkan, analisis kebutuhan pengguna, analisis kebutuhan perangkat lunak, analisis kebutuhan perangkat keras, analisis kebutuhan anatarmuka jaringan, *use case diagram*, *sequence diagram*, *ERD*, rancangan *database*, rancangan antarmuka dan skenario pengujian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dibuat dan pembahasannya seperti grafik dari hasil kuisisioner, implementasi perancangan sistem dan lain sebagainya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran. Sub-bab kesimpulan berisi hal yang disimpulkan dari analisa yang telah dilakukan. Sub-bab saran berisi hal yang dianggap penting untuk diketahui oleh pembaca agar dapat untuk mengembangkan penelitian.