

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti saat ini, perkembangan suatu teknologi informasi berkembang dengan cepat dan signifikan di berbagai aspek yang ada di kehidupan, meliputi bidang pendidikan dasar maupun lingkup universitas. Dengan perkembangan teknologi yang signifikan, dibutuhkan suatu sistem untuk mengelola data dan informasi yang dapat mempermudah pekerjaan dalam suatu bidang terutama dalam layanan pengaduan mahasiswa berbasis *website* ini[1].

Layanan pengaduan untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mahasiswa merupakan hal penting bagi sebuah instansi pendidikan, termasuk di lingkup Fakultas Teknik, karena hal ini dapat membantu Fakultas Teknik untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitasnya. Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh dengan jumlah mahasiswa yang cukup banyak, memungkinkan menerima berbagai masukan terkait keluhan dan pengaduan prihal keresahan yang di alami mahasiswa, yang kemudian menjadi masukkan atau informasi yang berharga untuk peningkatan Fakultas Teknik dari pengaduan dan aspirasi yang di berikan mahasiswa[2].

Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh kerap kali mengalami kesulitan dalam mengetahui prosedur dan alur yang jelas untuk mengajukan pengaduan terkait masalah akademik, administratif, atau layanan lainnya. Di sisi lain, mahasiswa tidak memiliki keberanian untuk melakukan laporan secara langsung kepada institusi, yang seringkali mengakibatkan banyak mahasiswa memilih untuk diam karena takut untuk menyuarakan ketidakpuasan dan kekecewaan mereka, sehingga masalah serupa dapat terulang. Adapun sistem pengaduan biasanya seperti langsung menghubungi dan mendatangi bagian terkait, yaitu Staff atau Administrasi Fakultas Teknik serta bisa juga melalui pihak BEM dan DPM Fakultas Teknik tapi di anggap kurang efektif dan efisien dalam menangani pengaduan mahasiswa, sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan penyelesaian atau kurangnya respon[3].

Maka dari itu, optimalisasi dari sistem yang ada dengan pengembangan sebuah sistem baru yaitu layanan pengaduan berbasis *website*, ini juga akan memanfaatkan teknologi serta memberikan platform yang efisien dan mudah di akses oleh mahasiswa untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka. Sistem ini akan memberikan informasi yang jelas mengenai langkah-langkah pengajuan pengaduan. Dengan mengimplementasikan sistem informasi layanan pengaduan berbasis *website*, Staff Administrasi Fakultas Teknik akan mendapatkan solusi yang lebih efektif dan efisien dalam menangani pengaduan mahasiswa, meningkatkan kualitas pelayanan institusi, serta memberikan tanggapan yang lebih cepat terhadap masalah yang muncul dan memberikan proses atau tahapan tindak lanjut dari pihak fakultas, ini juga bisa mempermudah mahasiswa untuk mengetahui sudah sampai tahap mana pengaduan yang mereka sampaikan[3].

Tujuan dari penelitian ini adalah mengimplementasikan sistem informasi layanan pengaduan mahasiswa secara online dengan *website* yang dapat dimanfaatkan mahasiswa dan juga pihak instansi secara efisien dan efektif terkait untuk masukan, pengaduan, aspirasi dan perbaikan kedepannya agar lebih baik[4]. Sistem berbasis *website* yang baru ini juga bertujuan untuk menggantikan sistem manual yang sebelumnya digunakan dalam pelayanan pengaduan mahasiswa. Layanan pengaduan mahasiswa yang baru akan memberikan sejumlah manfaat, antara lain, peningkatan efisiensi dalam pengelolaan keluhan, transparasi dalam proses penanganan, serta penyediaan panduan yang jelas bagi mahasiswa. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat memberikan respon yang lebih cepat dan tepat terhadap setiap pengaduan ataupun keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa, semoga dari penilitian ini bisa menjadi manfaat untuk mahasiswa dan pihak fakultas dengan adanya sistem informasi layanan pengaduan ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti ingin mengetahui hal-hal berikut :

1. Bagaimana cara mengoptimalkan sistem informasi layanan pengaduan mahasiswa berbasis *website* yang efisien untuk memfasilitasi kebutuhan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh ?

2. Bagaimana sistem informasi layanan pengaduan berbasis *website* dapat memudahkan mahasiswa Fakultas Teknik dalam menyampaikan keluhan secara transparan ?
3. Apa saja kendala dan kebutuhan utama yang dihadapi oleh mahasiswa dan pihak Fakultas dalam proses pengaduan yang dapat diatasi dengan sistem informasi berbasis *website* ?
4. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kemudahan dan efektivitas fitur-fitur pada sistem pengaduan berbasis website Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini terbatas pada lingkup Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh. Layanan pengaduan ini akan di fokuskan pada lingkup fakultas ini.
2. Aplikasi layanan pengaduan ini adalah aplikasi berbasis *website* yang diakses oleh seluruh mahasiswa Fakultas Teknik dan direspon oleh pihak Admin atau Administrasi Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh.
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode Agile Development.
4. Penelitian ini membatasi pengembangan sistem informasi pada teknologi berbasis *website*. Penggunaan teknologi lainnya di luar ruang lingkup ini tidak akan dibahas secara mendalam.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini penulis rangkum kedalam beberapa point sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan dan merancang sistem informasi layanan pengaduan mahasiswa dengan *website* untuk mempermudah mahasiswa dalam memberikan pengaduan dan pihak Admin atau Administrasi Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh dalam memberikan proses dan respon dari pengaduan mahasiswa.
2. Mengoptimalkan sistem yang ada dengan sistem informasi yang lebih efisien.
3. Sistem ini menyediakan informasi dan petunjuk yang jelas bagi mahasiswa tentang bagimana cara mengajukan pengaduan.

4. Sistem ini juga bertujuan untuk menyediakan transparasi dalam proses penanganan seperti memberikan akses kepada mahasiswa agar bisa melihat status pengaduan yang sedang di proses atau tindaklanjut dari pengaduannya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini penulis rangkum dalam beberapa point sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang di optimalkan ini akan membantu mahasiswa untuk melakukan pengaduan dan menyampaikan aspirasi dengan sangat efektif dalam segi waktu dan kualitas penanganan.
2. Memberikan kemudahan juga bagi pihak Fakultas Teknik Universitas Malikussaleh dalam mengelola dan memproses semua pengaduan yang diajukan oleh mahasiswa.
3. Kualitas layanan yang lebih baik dengan adanya sistem yang terstruktur ini, pihak fakultas dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi mahasiswanya.
4. Selain manfaat praktis, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dan dapat dijadikan sebagai sumber referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam pengembangan sistem informasi yang sesuai kebutuhan.