

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan unsur penting yang utama dalam menciptakan suasana kegiatan akademik yang kondusif untuk terlaksananya proses belajar mengajar yang sukses di dalam dunia pendidikan. Salah satu faktor pendukung untuk menciptakan suasana belajar mengajar yang kondusif dan positif adalah dengan mengelola dan mengatasi keluhan-keluhan yang diadukan atas ketidakesuaiannya kebutuhan layanan yang disediakan oleh suatu instansi pendidikan. Pengaduan keluhan dari sivitas akademik adalah hal penting bagi suatu institusi universitas, karena dengan adanya pengaduan keluhan tersebut, maka instansi pendidikan dapat memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sivitas akademik yang berarti warga dalam lingkup universitas yang terdiri atas rektor, para dosen, para mahasiswa, dan pegawai universitas yang mana suatu keluhan dari sivitas akademik, merupakan bentuk partisipasi sivitas akademik terhadap penyedia layanan universitas untuk menangani keluhan mereka. Hal tersebut bertujuan agar pihak-pihak terkait memerhatikan apa saja yang menjadi kebutuhan warga universitas sehingga tercipta pelayanan yang lebih berkualitas.

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta merupakan salah satu universitas yang terdiri atas ribuan mahasiswa aktif, ratusan dosen aktif, dan puluhan pegawai aktif. Menjadi hal yang wajar jika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (UPNVJ) mendapatkan banyak pengaduan keluhan khususnya tentang keluhan sarana dan prasarana (SARPRAS) yang ada di lingkungan universitas.

Saat ini, sistem pengelolaan pengaduan keluhan SARPRAS yang ada di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta masih dilakukan secara manual. Di mana sistem manual yang telah berjalan adalah dimulai dari

ketika sivitas akademik UPNVJ mengalami masalah terhadap SARPRAS yang disediakan oleh universitas. Pertama, mereka (sivitas akademik UPNVJ) harus membuat laporan terlebih dahulu kepada bagian Umum dan Keuangan masing-masing fakultas. Kedua, dari pihak masing-masing fakultas membuat surat akan pengaduan keluhan SARPRAS yang kemudian dikirimkan surat itu kepada bagian Biro Umum dan Keuangan UPNVJ. Ketiga, setelah Biro Umum dan Keuangan UPNVJ menerima surat pengaduan keluhan SARPRAS dari pihak masing-masing fakultas, Biro Umum dan Keuangan UPNVJ menugaskan teknisi mereka untuk mengobservasi apakah keluhan tentang SARPRAS yang diajukan termasuk keluhan dengan kategori ringan atau kategori berat. Apabila keluhan tentang SARPRAS yang diajukan oleh sivitas akademik UPNVJ termasuk keluhan dengan kategori ringan, teknisi tersebut dapat segera menyelesaikannya. Namun, apabila keluhan tentang SARPRAS yang diajukan oleh sivitas akademik UPNVJ termasuk keluhan dengan kategori berat, keluhan tersebut akan ditampung terlebih dahulu karena membutuhkan banyak proses untuk menyelesaikannya.

Diperlukan adanya sistem yang sesuai terhadap pengaduan keluhan-keluhan oleh sivitas akademik UPNVJ. Sistem ini harus mampu memudahkan sivitas akademik UPNVJ dalam menyampaikan pengaduan keluhan mereka tentang SARPRAS yang terdapat di UPNVJ. Diharapkan sistem ini juga mampu mencatat keluhan, dan mampu menampilkan tindakan yang sedang atau telah dilakukan oleh pihak UPNVJ. Sistem juga diharapkan dapat menampilkan informasi dalam bentuk laporan untuk pengelolaan setiap SARPRAS yang ada di UPNVJ.

Dari penjelasan latar belakang di atas dan mengadakan penelitian pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dengan demikian penulis membuat judul penelitian : **“Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Sarana dan Prasarana Berbasis Web Studi Kasus : Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta”**. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak universitas dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan yang dialami oleh warga universitas.

1.2 Rumusan Masalah

Meninjau dari latar belakang diuraikan sebelumnya, dapat diambil rumusan masalah berikut.

1. Apakah pengaduan keluhan yang dilakukan oleh sivitas akademik secara manual sudah teratasi dengan cepat dan tepat?
2. Bagaimana membuat aplikasi sistem informasi pengelolaan pengaduan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan fungsional berbagai pihak?

1.3 Tujuan Penelitian

Meninjau latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Menganalisis kendala yang ada pada pengaduan keluhan sarana dan prasarana oleh sivitas akademik dan Biro Umum Keuangan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta .
2. Menciptakan suatu program aplikasi yang dapat menampung keluhan secara cepat dan tepat, menampilkan aktivitas atau kemajuan dari pengaduan keluhan yang diminta, dapat menampilkan tanggapan, hingga memudahkan pengelola sarana prasarana dalam membuat laporan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaatnya sebagai berikut.

1. Bagi Penulis
 - a. Untuk menerapkan ilmu yang penulis dapatkan dalam perkuliahan.
 - b. Dapat memberikan solusi dari permasalahan sistem saat ini, terkait sistem informasi pengelolaan pengaduan sarana prasarana.
2. Bagi Institusi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
 - a. Warga universitas merasa diperhatikan atas kendala kendala yang dialami dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh universitas.

- b. Hubungan harmonis antara warga universitas sehingga menciptakan proses belajar dan mengajar yang berkualitas.
- c. Kehidupan akademik lebih kondusif sehingga meningkatkan motivasi belajar, mengajar dan berkerja warga universitas.

3. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan belajar bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam laporan skripsi ini, agar pembahasan tidak menyimpang dan lebih terarah, yaitu :

1. Perancangan ulang dari sistem yang manual menjadi sistem yang terintegrasi dengan aplikasi pengelolaan pengaduan sarana prasarana yang penulis buat pada Biro Umum dan Keuangan UPNVJ bagian sarana dan prasarana.
2. Aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan ke luhan ini dibuat dengan ruang lingkup sarana dan prasarana (SARPRAS) yang ada di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

1.6 Luaran Yang Diharapkan

Luaran diharapkan dalam penulisan ini berupa aplikasi pengelolaan pengaduan sarana dan prasarana berbasis *web* yang memudahkan menyampaikan atau melakukan pengaduan keluhan atas sarana dan prasarana secara *online*, mencatat aktivitas dari penanganan pengaduan yang diajukan, mencatat serta menampilkan segala tanggapan dan memudahkan administrator dalam membuat segala bentuk laporan. Selain sebuah aplikasi pengelolaan pengaduan sarana dan prasarana, adapun luaran yang diharapkan dari penulisan ini adalah dapat dijadikan jurnal penelitian untuk bahan belajar bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan untuk memberi gambaran umum laporan penelitian skripsi ini, yang disusun sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan, penulis menguraikan penjelasan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, luaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka, penulis akan menguraikan penjelasan berbagai macam teori yang digunakan untuk acuan dalam memecahkan masalah yang mendukung tema penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab metodologi penelitian, penulis menguraikan penjelasan tentang tahapan penelitian yang menjelaskan langkah-langkah penelitian yang digunakan sebagai pemecahan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan, penulis menguraikan tentang profil organisasi tempat penulis melaksanakan penelitian yaitu di Biro Umum dan Keuangan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, menganalisis sistem pengelolaan pengaduan sarana dan prasarana yang telah berjalan, mengidentifikasi kebutuhan fungsional dari pengguna, perancangan sistem dan pengujian sistem yang telah dibuat.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab penutup, penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang penulis dapat berdasarkan dari berbagai macam hal yang sudah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, dimulai dari permasalahan yang dihadapi, menganalisis segala kebutuhan dan hasil dari penelitian. Sedangkan

saran yang penulis sampaikan, merupakan hal-hal untuk peneliti selanjutnya (ingin mengembangkan penelitian yang telah penulis lakukan sebelumnya).