

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kebutuhan terhadap situs *Web* saat ini sangat berperan penting di dalam segala aspek yang berlaku, di antaranya seperti Facebook ataupun Instagram yang merupakan situs *Web* yang menjembatani semua orang di seluruh dunia melalui internet, ada juga *Website* yang bisa melakukan tatap muka secara jarak jauh seperti Zoom, Google Meet, dll. Banyak juga *Website* yang menyajikan berbagai macam informasi seperti Detik.com, Kompas.com, CNN Indonesia yang menyajikan tentang berita terkini Indonesia, ada juga *Website* yang di gunakan sebagai alat marketing atau berjualan seperti Shopee.com dan Tokopedia.com. Berdasarkan Laporan "Digital 2023: *Global Overview Report*" jumlah pengguna internet di seluruh dunia terus meningkat. Pada tahun 2022, jumlah pengguna internet di dunia mencapai 4,95 miliar orang, atau sekitar 62,5% dari populasi dunia (Riyanto, Global Digital Overview 2023, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap situs *Web* juga terus meningkat. Di segala aspek *Website* sangat di butuhkan saat ini, Termasuk di dalam dunia perkuliahan di Universitas. Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan lingkungan yang kondusif bagi pembelajaran dan pengembangan diri mahasiswa. Salah satu aspek penting yang mendukung terciptanya lingkungan tersebut adalah adanya sistem pengaduan yang efektif dan efisien. Sistem pengaduan ini memungkinkan mahasiswa untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka hadapi, sehingga dapat ditangani dengan cepat dan tepat oleh pihak universitas.

Saat ini, di Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri, sistem pengaduan mahasiswa masih menghadapi berbagai kendala signifikan. Berdasarkan hasil survei dan observasi yang dilakukan, ditemukan bahwa pengaduan mahasiswa umumnya disampaikan melalui Google Form. Namun, penggunaan Google Form ini seringkali mengalami masalah, seperti error teknis yang menyebabkan google form tidak bisa diakses sehingga mahasiswa tidak bisa membuat pengaduan, serta

kesulitan dalam pelacakan dan monitoring pengaduan yang telah diajukan. Selain itu, ada juga pengaduan yang disampaikan secara langsung melalui Dosen Pembimbing Akademik (DPA) atau melalui dialog prodi, namun Banyak mahasiswa yang enggan menggunakan metode ini karena merasa malu atau alasan lainnya, sehingga pengaduan yang disampaikan menjadi kurang optimal. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan yang ada saat ini belum mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dan pihak universitas secara optimal. Proses pengaduan yang tidak efisien dan kurang transparan menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas terhadap sistem yang ada. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis website yang dapat mengatasi permasalahan ini dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas pengelolaan pengaduan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Meilinda et al., 2021) perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* pada Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Barat menggunakan metode *Prototype*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *Web* telah dirancang dan dapat membantu masyarakat mengadu dengan mudah dan efisien. Selanjutnya Pada penelitian oleh Penelitian (Aldisa & Arofi, 2022) Penelitian ini membahas tentang perancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Website* dengan menggunakan metode *prototyping*. Metode *prototyping* dipilih karena mudah dan fleksibel untuk digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis *Website* dapat membantu pengguna dalam melaporkan kejadian atau keadaan yang tidak sesuai dengan standar dengan cepat dan mudah. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Wulansari et al., n.d.) yang membahas Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Berbasis *Web* pada RSUD Dr. Soedarsono Pasuruan. Pada penelitian tersebut menggunakan metode *Waterfall* sebagai pengembangan sistemnya. Hasil dari penelitian ini bisa memberikan informasi yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja serta memudahkan pasien untuk mengirimkan kritik dan saran secara online. Berdasarkan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, metode *Prototype* merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan perancangan sistem informasi pengaduan mahasiswa. Metode ini memiliki keunggulan, meliputi keterlibatan pengguna yang

tinggi, pengurangan risiko, peningkatan kualitas sistem, fleksibilitas dan kemampuan adaptasi dll. Dengan menerapkan metode *Prototype* secara konsisten, dapat melakukan perancangan sistem yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Untuk melakukan perancangan sistem tersebut, penelitian ini memilih metode *prototype*. Metode *prototype* memungkinkan pembuatan versi awal dari sistem yang dapat diuji oleh pengguna akhir, sehingga kebutuhan dan preferensi pengguna dapat diidentifikasi dengan lebih baik. Melalui proses iteratif, umpan balik dari pengguna dapat diintegrasikan secara langsung dalam perancangan, yang mengurangi risiko kegagalan dan memungkinkan penyesuaian dengan kebutuhan. Dengan demikian, sistem yang dihasilkan diharapkan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna akhir. Berbeda dengan metode lain seperti metode *waterfall* yang bersifat linear dan kurang fleksibel, metode *prototype* memberikan fleksibilitas lebih dalam mengakomodasi perubahan kebutuhan selama proses perancangan. Metode *waterfall*, misalnya, tidak memberikan kesempatan untuk melakukan penyesuaian setelah tahap tertentu selesai, sehingga jika ada kesalahan atau kebutuhan tambahan yang muncul, akan sulit untuk diperbaiki tanpa memulai kembali dari awal. Sedangkan, metode *agile*, meskipun juga iteratif, seringkali lebih berfokus pada pengembangan perangkat lunak dalam siklus *sprint* yang mungkin kurang cocok untuk proyek yang memerlukan umpan balik visual awal seperti sistem informasi pengaduan ini. Dengan *prototype*, pengguna dapat melihat dan merasakan sistem sejak tahap awal, memberikan masukan yang berguna untuk perbaikan dan penyempurnaan.

Sehubungan dengan kasus yang sudah dijabarkan, maka peneliti tertarik menjadikan permasalahan ini sebagai acuan dalam melakukan penelitian dengan judul “Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa pada Universitas Berbasis *Website* Menggunakan Metode *Prototype*”. Perancangan Sistem ini diharapkan dapat memudahkan mahasiswa dalam menyampaikan pengaduannya dan pihak universitas dapat dengan mudah menampung serta menindaklanjuti pengaduan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dihasilkan rumusan masalah yaitu Bagaimana melakukan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa pada Universitas Berbasis *Website* Menggunakan Metode *Prototype*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk melakukan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa pada Universitas Berbasis *Website* Menggunakan Metode *Prototype* yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
 1. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian. Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, khususnya penelitian di bidang sistem informasi.
 2. Menambah wawasan dan keterampilan dalam bidang sistem informasi. Penelitian ini dapat menambah wawasan dan keterampilan peneliti dalam bidang sistem informasi, khususnya sistem informasi pengaduan.
- b. Manfaat Praktis
 1. Meningkatkan kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi. Sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis *Website* dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan di perguruan tinggi dengan memudahkan mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan, serta membantu pihak universitas dalam mengelola dan menyelesaikan pengaduan secara lebih efektif dan efisien.
 2. Meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di perguruan tinggi. Sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis *Website* dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di perguruan tinggi dengan memberikan kemudahan bagi

mahasiswa untuk menyampaikan pengaduan dan mendapatkan tanggapan dari pihak universitas.

3. Meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan mahasiswa. Sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis *Website* dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan mahasiswa dengan menyediakan data dan informasi yang akurat dan terintegrasi.

1.5 Batasan Masalah

Sistem informasi yang akan dibuat memiliki batas-batas kegunaan berikut ini:

- a. Penelitian ini akan membatasi diri pada perancangan sistem informasi pengaduan mahasiswa. Pengembangan sistem tidak akan menjadi bagian dari ruang lingkup penelitian ini.
- b. Sistem akan memfasilitasi pengaduan melalui platform berbasis *Website*. Pengguna dapat mengakses sistem melalui *browser Web* untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka.
- c. Meskipun Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri memiliki berbagai program studi dan fakultas, skala pengguna yang terlibat dalam penelitian ini akan difokuskan pada representasi yang mencakup kebutuhan umum mahasiswa.
- d. Pengguna utama sistem ini adalah mahasiswa Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri yang ingin menyampaikan pengaduan, kritik, atau saran. Selain itu, pihak berwenang di Universitas yang bertanggung jawab atas penanganan pengaduan juga akan menjadi pengguna sistem.

UNUGIRI