

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Universitas Pendidikan Ganesha merupakan institusi pendidikan tinggi negeri yang mencetak sumber daya manusia dalam bidang kependidikan dan non kependidikan. Dalam bidang pendidikan, Undiksha merupakan pencetak sumber daya manusia pendidik yang terbesar di Bali. Sampai saat ini Undiksha telah menghasilkan lebih dari tiga puluh tiga ribu lulusan dengan rata-rata lulus sebagai tenaga pendidik (Undiksha, 2017) Sebagai salah satu perguruan tinggi negeri terbesar di Bali, Undiksha tak luput dari berbagai kritik dan saran dari masyarakat serta dari para civitas akademika yang mana hal ini adalah bentuk kepedulian dan perhatian akan pentingnya untuk menjaga nama baik Universitas. Adanya sistem yang mengakomodir pengaduan, aspirasi dan permohonan informasi maka dapat meningkatkan mutu pelayanan Universitas. Dalam membantu mewujudkan dan meningkatkan mutu pelayanan yang dimiliki oleh Undiksha, maka pemanfaatan teknologi informasi menjadi pemeran penting dalam peningkatan mutu tersebut. Adanya sistem informasi yang dapat mengakomodasi keluhan, aspirasi atau permohonan informasi yang diperlukan oleh pihak yang bersangkutan dapat dilakukan melalui sistem informasi pelaporan terpadu ini.

Untuk mengetahui bagaimana gambaran atau pengaruh sistem informasi pelaporan terpadu Undiksha terhadap Mutu Pelayanan yang ada di Undiksha maka, dilakukan pencarian informasi yang dikemas dalam bentuk wawancara yang terlampir pada lampiran ke-5, wawancara ini dilaksanakan bersama Bapak Dr. Made Agus Dharmadi, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Pusat Penjaminan Mutu, beliau menyatakan bahwa adanya sistem informasi pelaporan ini sangat berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Undiksha karena suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila dapat memberikan feedback sehingga mampu memperbaiki atau meningkatkan kualitas dari pelayanan itu sendiri, apabila sistem ini berjalan dengan baik maka dapat menghasilkan peningkatan pelayanan dalam membantu masyarakat, pegawai, dosen atau mahasiswa nantinya di lingkup Undiksha. Sehingga sistem ini sangat diperlukan pada zaman yang sekarang ini serba digitalisasi baik itu memanfaatkan media sosial seperti whatsapp, facebook atau

media sosial lainnya. Dengan memberikan informasi yang akurat, cepat, dan juga memberikan service yang baik kepada pengguna nantinya, hal ini juga dapat meningkatkan mutu pelayanan di Undiksha.

Undiksha sebagai instansi pendidikan tentu ingin tetap meningkatkan segala aspek yang ada, menerima kritik dan saran dan bahkan melakukan kerja sama baik bersama dengan beberapa instansi missal untuk mendukung Program Merdeka Belajar, Undiksha melakukan kerja sama dengan kampus dalam negeri bahkan dengan kampus yang berada di luar negeri yang tentu dapat meningkatkan kualitas pendidikan. Salah satu narasumber yang berperan dalam hal ini adalah Bapak Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I., beliau adalah Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kerjasama di Undiksha. Pada lampiran ke-1 terdapat wawancara yang telah dilakukan dengan disebutkan bahwa pada Prototype sistem informasi pelaporan terpadu undiksha tersebut, sangat dibutuhkan untuk sekarang ini, Prototype sistem informasi pelaporan terpadu undiksha ini nantinya dapat mempermudah dalam penanganan laporan yang diberikan, yang pada saat ini untuk Universitas Pendidikan Ganesha belum terdapat sistem yang mengakomodasi pelaporan tersebut secara sistem, melainkan pelaporan diterima melalui whatsapp atau masih secara manual, yang mengakibatkan laporan sering mengalami keterlambatan dalam penanganannya. Adanya sistem informasi pelaporan terpadu dapat membantu dalam beberapa aspek baik untuk menangani pelaporan secara akademik maupun non-akademik, nantinya setiap mahasiswa dapat melihat hasil laporan yang diberikan, namun untuk melindungi privasi dari pelapor, maka identitas dari pelapor dapat di sensor (anonym), dan juga laporan yang diberikan dapat disembunyikan juga yang pada sistem akan terdapat pilihan laporan di upload secara public atau pribadi, dengan penerapan tiga kategori pelaporan yakni Pengaduan Keluhan, Aspirasi, dan Permohonan Informasi.

Saat ini petugas yang menjadi gerbang terdepan ketika ada keluhan atau laporan yang adalah pada bagian HUMAS Lembaga yang mana HUMAS Lembaga ini mencakup keseluruhan Undiksha, dan dalam hal tersebut tentu cukup berat apabila tidak dibarengi oleh sistem yang membantu HUMAS dalam pelayanannya, hal ini sempat menjadi topik pembahasan dalam wawancara bersama pimpinan Humas Undiksha bapak I Ketut Agus Supradnyana, S.H dapat dilihat pada lampiran ke-3, menyebutkan bahwa dengan adanya

perancangan prototipe sistem ini sangat didukung apabila hasilnya bagus sehingga dapat diimplementasikan nantinya di kampus. Perancangan sistem informasi pelaporan terpadu ini sangat dibutuhkan yang mana dapat membantu dalam memberikan informasi baik itu didalam atau di luar lingkungan kampus. Mengapa demikian, hal ini dikarenakan Humas mengalami kendala dalam penanganan laporan karena tidak bisa selalu siap terutama ketika hari-hari libur sehingga laporan akan dilanjutkan ketika hari libur selesai, skema melakukan laporan ini biasanya datang langsung ke humas, ketika saya bisa menyelesaikannya saya kerjakan, namun jika diluar bidang saya maka akan saya sampaikan atau saya teruskan ke bidang terkait. Dan sering juga laporan dilakukan secara online melalui whatsapp hal ini terjadi juga karena belum ada sistem pelaporan yang menangani secara online.

Dari hasil penyebaran formulir kuisisioner secara online melalui layanan google form yang dapat dilihat pada lampiran ke-7, formulir kuisisioner disebarkan ke mahasiswa di lingkungan fakultas Undiksha, didapati hasil sebesar 97,1% menyatakan bahwa Undiksha memerlukan Sistem Informasi Pelaporan Terpadu untuk membantu dalam menangani Pengaduan Keluhan, Aspirasi, dan Permohonan Informasi yang ditujukan kepada para stakeholder di lingkungan Undiksha. Dari 35 Responden yang telah mengisi kuisisioner menyatakan bahwa adanya sistem ini dapat menjadi wadah mahasiswa dalam melakukan pengaduan keluhan, aspirasi dan permohonan informasi, dapat dengan mudah digunakan dan juga dapat diakses selama 24 jam, contoh dari penanganan yang diinginkan adalah ketika ada permohonan informasi UKT atau adanya bantuan kepada Mahasiswa yang membutuhkan. Pengaduan ruangan atau fasilitas yang tidak memadai, serta memberikan masukan kepada pihak Undiksha.

Untuk memahami pengguna, merancang produk, dan melakukan apa pun yang diperlukan untuk menghasilkan produk berupa sistem informasi pelaporan terpadu undiksha dengan implementasi metode User Centered Design (UCD). User atau Pengguna yang nantinya dapat melakukan akses pada sistem informasi pelaporan terpadu undiksha ini dibagi menjadi beberapa pengguna yakni mahasiswa/i, orang tua/wali, petugas dan dosen. Mahasiswa, Orang tua/wali dapat melakukan login ke Sistem Informasi Pelaporan Terpadu Undiksha dengan menggunakan akun yang telah terdaftar.

Alur dalam pelaporan keluhan ini dimulai dari mahasiswa atau Orang tua/wali melakukan login dengan akun yang telah terdaftar, kemudian memilih menu lapor pada Sistem Informasi Pelaporan, dan tentukan kategori yang akan dipilih (Pengaduan Keluhan, Aspirasi, dan Permohonan Informasi), hasil dari pelaporan akan di cek oleh petugas atau operator sebagai penerima laporan, petugas dapat login ke Sistem Informasi Pelaporan dengan akun yang telah terdaftar, dan bertugas untuk mengecek apakah laporan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan seperti Bahasa yang digunakan, dokumen pendukung dll, setelah laporan dianalisis maka akan diteruskan ke pimpinan yang bersangkutan.

Untuk mendukung harapan yang digambarkan sebelumnya, adanya perancangan Prototype sistem informasi pelaporan terpadu undiksha, memerlukan informasi atau data untuk mendukung perancangan sistem ini dengan melakukan wawancara terhadap beberapa stakeholder di undiksha dan juga dengan beberapa mahasiswa dan masyarakat yang mana berguna untuk mengetahui hal apa saja yang dibutuhkan nantinya dalam sistem. Berdasarkan permasalahan dan kebutuhan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka dalam perancangan prototype sistem informasi pelaporan terpadu Undiksha, dilakukan dengan metode Prototyping dan Pendekatan UCD dengan aspek yang akan diuji dalam usability testing ini adalah dengan mengimplementasikan teknik Performance Measurement untuk mengukur variabel efektivitas dan efisiensi. Untuk mendukung penelitian juga memanfaatkan metode Retrospective Think Aloud, dan Questionnaire SUS (System Usability Scale) untuk mengetahui hasil kepuasan pengguna terhadap prototype yang dihasilkan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Berdasarkan Latar Belakang Masalah yang ditemukan, pada instansi Universitas Pendidikan Ganesha, terdapat 2 pokok permasalahan yang dihadapi saat ini yakni

- 1) Dari Humas Undiksha mengalami permasalahan yang mana pelapor yang melaporkan ke HUMAS harus datang langsung ke HUMAS atau untuk saat ini juga masih menerima laporan secara online pada Aplikasi Whatsapp, sehingga

laporan yang masuk sering terlewatkan bahkan lambat dalam penanganan dan berimbas pada tingkat dokumentasi yang kurang baik untuk instansi

- 2) Kemudian dari kesiapan atau kesiagaan yang tidak selalu sedia 24 jam, hal ini karena terbatas jam kerja.

Berdasarkan permasalahan penelitian terdapat 2 pokok bahasan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian

- 1) Bagaimana perancangan sistem informasi pelaporan terpadu yang dihasilkan dengan metode *prototyping* dan pendekatan UCD (*User Centered Design*)?
- 2) Bagaimana hasil pengujian *usability* dengan standar pada *Prototype* yang dihasilkan dengan menggunakan teknik *Performance Measurement* untuk mengukur variabel efektivitas dan efisiensi serta hasil implementasi metode *Retrospective Think Aloud* dan *Questionnaire SUS*?

1.3 RUANG LINGKUP

Dalam Dalam penelitian ini penulis melakukan pembatasan masalah agar pelaksana serta hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan pelaksanaannya, adapun ruang lingkup dari masalah yang ditetapkan yaitu sebagai berikut:

- 1) Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, dimana 5 orang pada kategori pelapor meliputi Mahasiswa dan Masyarakat, dan 5 orang pada kategori penerima laporan meliputi Humas, PPID dan Dosen.
- 2) Prototype yang dihasilkan adalah High-Fidelity dan mengadaptasi alur kerja saat ini di Undiksha dengan penyesuaian di beberapa sektor.
- 3) Pengujian *usability* dilakukan dengan teknik *Performance Measurement* untuk mengukur variabel efektivitas dan efisiensi, serta metode *Retrospective Think Aloud* digunakan dalam pengujian secara lisan yang dilakukan dengan menonton rekaman ulang dalam pengerjaan task-task yang akan disediakan. *Questionnaire SUS* digunakan untuk mendapatkan hasil data kuantitatif berdasarkan pertanyaan yang tersedia di dalamnya. didalamnya.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

- 1) Untuk mengetahui bagaimana hasil metode prototyping dan pendekatan UCD (*User Centered Design*) dalam perancangan sistem informasi pelaporan terpadu Undiksha.
- 2) Untuk mengetahui hasil pengujian Prototype yang dihasilkan dengan teknik *Performance Measurement* untuk mengukur variabel efektivitas dan efisiensi, serta metode *Retrospective Think Aloud* dan *Questionnaire SUS* untuk mendapatkan hasil kepuasan pengguna.pengguna.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat diperoleh bagi Instansi Universitas Pendidikan Ganesha adalah adanya *output* berupa perancangan *Prototype* dari sistem pelaporan terpadu Undiksha yang diharapkan dapat membantu pihak instansi dalam perancangan sistem pelaporan terpadu berbasis mobile.

