

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada era saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi yang semakin pesat mempengaruhi pola/gaya hidup dari orang yang memanfaatkannya. Dahulu internet dianggap sesuatu yang “wah” dan rumit bagi orang awam, namun saat ini internet adalah sebuah hal yang umum bagi banyak orang, tidak bisa dipungkiri saat ini hampir sebagian orang sudah membawa *gadget* dan memiliki akun jejaring sosial untuk berinteraksi secara intensif individu lain secara maya. Selain itu saat ini sudah banyak terjadi transformasi data informasi dari informasi dalam media cetak ke media digital, sehingga informasi lebih mudah dan cepat untuk diakses. Semua hal itu karena kemajuan teknologi yang semakin maju.

Pemanfaatan teknologi tidak hanya pada satu bidang saja namun telah dimanfaatkan pada berbagai bidang hingga teknologi tersebut dipergunakan untuk membantu pekerjaan kehidupan manusia. Terciptanya robot - robot baru pada beberapa negara maju sebagai pembantu rumah tangga atau sebagai pembantu pada pabrik - pabrik adalah bukti dari majunya teknologi. Di Indonesia sendiri walaupun belum semaju negara lain, beberapa pelayanan publik seperti gerbang tol, pelayanan tiket dan beberapa pelayanan publik lain sudah berbasis digital. Dengan adanya pemanfaatan teknologi yang tepat, dapat memberikan banyak kemudahan dan membawa banyak pengaruh positif untuk manusia di dunia terutama di Indonesia.

Beberapa pengaruh positif perkembangan teknologi informasi diantaranya:

1. Pertukaran informasi berlangsung sangat cepat.
2. Memudahkan pekerjaan manusia.
3. Meningkatkan mutu/kualitas kerja.
4. Pekerjaan yang dilakukan seseorang menjadi lebih efektif dan efisien
5. Mengurangi terjadinya resiko kesalahan
6. Sistem pembelajaran tidak harus tatap muka dengan guru karena dengan kemajuan TIK khususnya internet kita bisa melakukan metode daring.

Begitu banyaknya manfaat yang diberikan dari adanya teknologi ini menyebabkan banyak pihak/perusahaan/organisasi memanfaatkan dan menggunakan teknologi untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Peran teknologi sendiri merupakan sebagai alat bantu. Tentunya teknologi tidak bisa berjalan sendiri tanpa ada sistem didalamnya. Menurut Indrajit (dalam Hutahaean, 2014), Sistem adalah kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Salah satu yang dimaksud komponen dalam sistem ini adalah teknologi. Output dari sistem ini mengacu pada tujuan dari sebuah organisasi itu sendiri. Semakin baik sebuah organisasi dalam menjalankan/mengelola/memanajemen sebuah sistem maka semakin baik juga kualitas/output yang dihasilkan, begitu juga sebaliknya. Jika sebuah organisasi tidak mampu mengelola sistemnya dengan baik, maka tujuan dari organisasi tersebut sulit untuk dicapai.

Berjalannya sebuah sistem juga dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya; sarana dan prasarana yang digunakan, sumber daya manusia, dan lingkungan. Hal

ini sejalan dengan apa yang sudah disampaikan oleh Qadrya (2018), dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesiapan Penerapan Sistem Single Sign On di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta” menyatakan bahwa;

“Penerapan sistem baru membutuhkan usaha dan persiapan yang lebih besar terutama sumber daya materil dan manusianya, untuk itu perlu diketahuinya kesiapan para calon pengguna agar nantinya resiko yang muncul dapat diminimalisir” (Qadrya, 2018: 1-30)

Dengan kemampuan pengelolaan sistem yang baik, maka baik juga *output* yang didapat. Informasi yang akurat, kecepatan akses, dan efisien waktu adalah beberapa manfaat dalam pengelolaan sistem yang baik sehingga berdampak dalam memenuhi harapan penggunaanya dalam membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan.

Salah satu contoh dalam pemanfaatan teknologi informasi yang saat ini sudah dirasakan langsung oleh masyarakat luas dalam berbelanja, yaitu penggunaan *e-commerce* (elektronik *commerce*). *E-commerce* adalah proses jual beli yang dilakukan melalui jaringan internet (Aco dan Endang 2017). Proses *e-commerce* ini dilakukan pada wadah yang disebut dengan *marketplace*. *Marketplace* adalah segala usaha yang dilakukan untuk melakukan pemasaran suatu produk atau jasa melalui atau menggunakan media internet atau jaringan *www*, sedangkan *place* sendiri dalam kamus bahasa inggris artinya adalah tempat. Disini dapat disimpulkan pengertian dari *marketplace* adalah tempat atau wadah untuk melakukan pemasaran produk atau jasa melalui atau menggunakan media internet (Sadgotra dan Saputra 2014). Sekarang ini sudah banyak terdapat *marketplace* yang memudahkan seseorang dalam mencari barang serta jasa secara *online*. Contoh lain seperti Go-Jek yang kini menjadi *trend* di kalangan masyarakat dalam urusan antar mengantar

penumpang, bahkan sekarang sudah berkembang untuk pelayanan antar barang dan makanan. Contoh lainnya yang bisa dilihat sekarang ini adalah bergesernya peran dompet fisik yang beralih ke dompet digital yang dikenal dengan nama Gopay, Dana, Ovo dan lain lain.

Di bidang pendidikan khususnya di beberapa perguruan tinggi yang maju, penggunaan sistem berbasis teknologi sudah banyak dipergunakan sebagai sarana administrasi pelayanan mahasiswa seperti misalnya pelayanan pembayaran SPP, heregistrasi KRS dan KHS, pendaftaran wisuda dan masih banyak lainnya. Undiksha adalah salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Bali yang sudah memiliki sistem yang berbasis teknologi untuk pelayanan administrasi akademik seperti pelayanan administrasi KRS dan KHS mahasiswa yang diberi nama SiAK. SiAK yang terhubung melalui jaringan internet, memungkinkan penggunaanya untuk dapat mengakses dimana saja dan kapan saja. SiAK bisa dikatakan adalah solusi yang tepat untuk pelayanan administrasi heregistrasi mahasiswa mengingat jumlah dari mahasiswa di Undiksha yang cukup banyak.

Dunia saat ini sedang menghadapi perubahan industri ke-4 atau yang dikenal dengan Industri 4.0. Berdasarkan analisis Mckinsey Global Institute (dalam Satya, 2018) menjelaskan bahwa Industri 4.0 memberikan dampak yang sangat besar dan luas, di mana robot dan mesin akan menghilangkan banyak lapangan kerja di dunia. Untuk itu era revolusi industri ini harus disikapi oleh pelaku industri dengan bijak dan hati-hati. Di satu sisi, era industri ini melalui konektivitas dan digitalisasinya mampu meningkatkan efisiensi rantai manufaktur dan kualitas produk Seperti apa yang telah disampaikan dalam contoh di atas, begitu banyak perubahan yang sudah terjadi, jika tidak bisa mengikuti perubahan yang ada maka akan semakin tertinggal.

Sebagai perguruan tinggi yang implementasi era revolusi industri 4.0 harus mampu beradaptasi menggunakan dan memanfaatkan teknologi dengan baik. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Rochaety (2017), dengan adanya pemanfaatan teknologi yang baik makan akan mengakibatkan efesiensi yang cukup besar pada beberapa sektor.

Pemanfaatan teknologi dapat dipergunakan sebagai penunjang dalam pelaksanaan pembelajaran maupun pelayanan pendidikan. Seperti contoh: dalam pembelajaran dapat menggunakan *blended learning* dan dalam pelayanan dapat menggunakan pelayanan yang sudah terdigitalisasi. Hal serupa juga dilakukan oleh Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) yang merupakan bagian dari salah satu fakultas di Undiksha, yang sudah menerapkan sistem berbasis teknologi yang diberi nama Layonsari. Layonsari merupakan kepanjangan dari Layanan Online Satu Jari, yang mana tujuan dari adanya layanan ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik, sehingga tercipta pelayanan yang prima. Konsep dari Layonsari ini adalah mendigitalisasi pelayanan surat yang tadinya bersifat klasik kearah digital. Layonsari dibuat untuk mengakomodir pelayanan yang tidak tercover dalam sistem SiAK yang sudah dikembangkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil observasi yang sudah penulis lakukan, perencanaan Layonsari dilakukan pada tahun 2016 kemudian dipergunakan secara resmi sebagai layanan administrasi mahasiswa sejak tahun 2017. Adapun beberapa layanan yang tersedia dalam sistem ini diantaranya:

- 1) Layanan Akademik, meliputi :
  - a) Surat Ijin Observasi
  - b) Surat Ijin Penelitian

- c) Surat Permohonan Ijin Ujian Skripsi/TA
  - d) Surat Pengantar Bebas Perpustakaan
  - e) Pendaftaran Yudisium
  - f) Surat Pendaftaran Wisuda
  - g) Surat Keterangan Lulus
- 2) Layanan Kemahasiswaan, meliputi :
- a) Surat Permohonan Cuti
  - b) Surat Permohonan Aktif Kembali
  - c) Surat Dispensasi
  - d) Surat Permohonan Berhenti Dengan Hormat
  - e) Surat Permohonan Pindah
  - f) Surat Keterangan Masih Aktif Kuliah
  - g) Surat Keterangan Mengikuti Prodi Reguler
  - h) Surat Keterangan Masih Aktif Kuliah (Tanggungannya Anak)
  - i) Surat Keterangan Pernah Kuliah
  - j) Surat Keterangan Tidak Sedang Mendapatkan Beasiswa dari Sumber Lain
  - k) Surat Pernyataan Bukan PNS
  - l) Surat Keterangan Tidak Pernah Mengambil Cuti Kuliah
  - m) Surat Keterangan Tidak Pernah Melanggar Hukum
- 3) Layanan Umum, meliputi :
- a) Surat Peminjaman Alat
  - b) Surat Peminjaman Ruang

Layonsari dibuat didasari oleh banyaknya kebutuhan akan pelayanan, melihat dari jumlah mahasiswa yang bisa digolongkan pada kategori yang cukup banyak. Semakin banyak jumlah mahasiswa akan berbading lurus dengan banyaknya pelayanan yang dilakukan. Berikut penulis paparkan sebaran mahasiswa pada masing-masing prodi pada tahun 2017-2019 yang ditunjukkan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1. Data Mahasiswa FBS Undiksha dari Tahun 2017 sampai 2019

No	Prodi	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Pendidikan Bahasa Indonesia	306	296	259
2	Pendidikan Bahasa Inggris	1162	1135	1028
3	Pendidikan Seni Rupa	151	132	110
4	Pendidikan Bahasa Jepang	243	202	171
5	Pendidikan Bahasa Bali	51	49	58
6	Bahasa Inggris (D3)	63	87	94
7	Desain Komunikasi Visual (D3)	22	39	47
	Jumlah	1998	1940	1767

(Sumber: Sub. Bag. Kemahasiswaan dan Alumni FBS Undiksha)

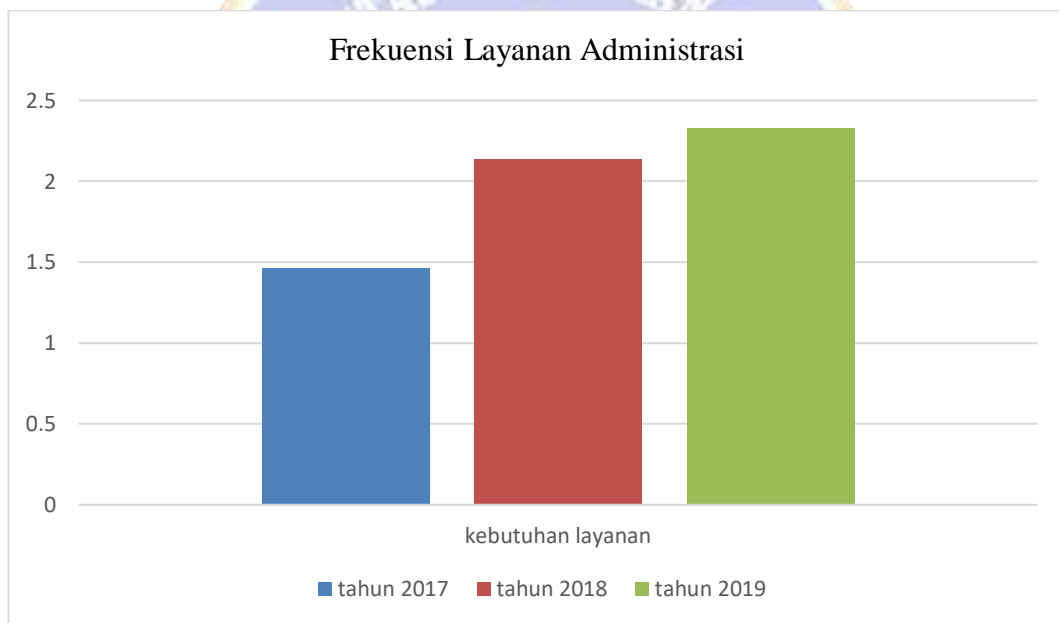
Pada tabel 1.1 di atas memang ditunjukkan jumlah mahasiswa dari tahun ke tahun menurun namun frekuensi permintaan akan pelayanan administrasi bisa dikatakan meningkat dibuktikan dengan data yang ditunjukkan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Frekuensi Layanan Mahasiswa di FBS Undiksha dari tahun 2017 sampai tahun 2019

No	Jenis Pelayanan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Surat Permohonan Ujian TA/Skripsi/Tesis	52	152	83
2	Surat Permohonan Izin Penelitian	364	469	563
3	Surat Permohonan Izin Observasi	478	754	945
4	Surat Pendaftaran Wisuda	351	400	404
5	Surat Keterangan Lulus	217	269	238
6	Surat Bebas Perpustakaan	349	370	404
7	Surat Pernyataan Bukan PNS	184	277	123
8	Surat Permohonan Pindah Prodi Dalam Fakultas	2	0	2
9	Surat Permohonan Pindah Prodi Beda Fakultas	1	1	1
10	Surat Permohonan Pindah Beda Universitas	9	3	4

11	Surat Permohonan Cuti	4	5	5
12	Surat Permohonan Berhenti dengan Hormat	1	0	2
13	Surat Permohonan Aktif Kembali	2	5	3
14	Surat Keterangan Tidak Sedang Menerima Beasiswa Lain	243	405	274
15	Surat Keterangan Tidak Pernah Mengambil Cuti Kuliah	48	108	150
16	Surat Keterangan Tidak Pernah Melanggar Hukum	49	108	158
17	Surat Keterangan Pernah Kuliah	0	0	2
18	Surat Keterangan Mengikuti Prodi Reguler	48	95	122
19	Surat Keterangan Masih Aktif Kuliah (Tanggung Anak)	178	229	245
20	Surat Keterangan Masih Aktif Kuliah	315	402	368
21	Surat Dispensasi	3	66	15
	Jumlah	2925	4145	4111

(Sumber: <http://fbs.undiksha.ac.id/layonsari>)



Gambar 1.1. Frekuensi Layanan Administrasi dari Tahun 2017-2019

Dengan frekuensi layanan yang cukup banyak tentunya diperlukan manajemen yang bagus, sehingga kedepan mampu menghasilkan data kinerja yang akurat pada laporan kinerja fakultas disetiap tahunnya.

Dengan adanya digitalisasi ini, tentunya akan mendukung program pemerintah dalam mengefesienkan penggunaan kertas (*paperless*). Sejalan dengan



hal tersebut maka Fakultas Bahasa dan Seni Undiksha mampu menjawab apa yang telah diamanatkan dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Inpres RI Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, meningkatkan efektifitas dan efisiensi, pelayanan publik, memberikan kesempatan untuk memajukan dan pemikiran bagi setiap orang, memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi pengguna layanan TI. Kesuksesan sebuah layanan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem tersebut mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya, oleh karena itu perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai suatu program apakah sudah sesuai dengan perencanaan dan mencapai hasil yang diharapkan atau belum. Melihat juga biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan layanan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi tidak sedikit. Muara dari evaluasi ini adalah terciptanya sebuah kontrol (feedback) dalam menciptakan sebuah layanan yang prima.

Menurut Cahyawati (2017), Layanan prima artinya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Ulinafiah dan Wiyani (2019), pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan atau yang sering disebut dengan pelayanan yang berkualitas. Dari uraian di atas layanan yang prima adalah melakukan pelayanan yang sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk

upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Standar pelayanan sebagaimana yang tercantum dalam Permenpan No 15 Tahun 2014 adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Mewujudkan sebuah standar pelayanan yang bagus, yang dapat menciptakan sebuah pelayanan yang prima, perlu didukung oleh banyak komponen diantaranya sarana dan prasarana yang mendukung, sumber daya manusia, lingkungan, iptek dan perkembangan teknologi, serta dukungan dari pimpinan atau instansi terkait.

Tantangan di era milineal saat ini menuntut adanya perubahan yang *fleksibilitas*. Tidak ada lagi sebuah pelayanan yang kaku dan rumit. Sebuah pelayanan yang mudah dan cepat adalah solusi yang di tawarkan pada era ini. Kemudahan akses dan tidak bertele-tele namun tetap harus sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sumber daya manusia (SDM) yang menangani hal tersebut juga harus memiliki kemampuan khusus minimal dapat mengoperasikan komputer pada layanan yang berbasis teknologi, disamping itu juga harus memiliki nilai intelektual yang tinggi, dapat memberikan solusi dalam sebuah permasalahan, berpikir positif, dan memiliki kemauan. Namun dalam hal ini, seperti pengamatan yang penulis lakukan masih ada beberapa SDM yang tidak memenuhi klasifikasi tersebut.

Pimpinan juga harus bisa memberikan kebijakan yang sifatnya memberikan nilai positif kepada para pelayan dan yang dilayani yang dalam hal ini adalah tenaga kependidikan dan mahasiswa. Dengan hal ini maka tenaga kependidikan akan merasa nyaman dalam bekerja, tidak merasa tertekan akan apa yang telah dikerjakan, sebuah kebijakan jika tidak didukung dengan sistem yang lainnya juga akan percuma., untuk itu pola dari sistem yang ada di Fakultas Bahasa dan Seni harus saling terikat mendukung satu sama lainnya. Terbatasnya dana pengembangan sistem informasi menjadi sebuah ciri belum di dukungannya secara penuh sistem Layonsari ini di Fakultas Bahasa dan Seni. Disamping itu kurangnya sarana fisik untuk kebutuhan layanan publik juga menjadi perhatian dalam penerapan Layonsari ini. Semua komponen tersebut terkait satu sama lain untuk mendukung kelancaran dan efektifitas dari layanan sistem Layonsari ini.

Sistem yang dalam hal ini menurut Sutabri (2012), adalah kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Suatu sistem dibuat untuk menangani sesuatu yang berulang kali atau yang secara rutin terjadi. Karakteristik dari sebuah sistem terdiri dari *input*, proses, dan *output*. Layonsari sebagai sistem tersusun dari komponen tersebut, dimana *output* sangat berpengaruh oleh proses serta inputannya. Layonsari sebagai sebuah sistem akan menghasilkan *output* yang baik, jika *input* dan proses berjalan dengan baik. Mengadakan perubahan pada satu komponen akan mengakibatkan perubahan pada komponen lainnya, sehingga dengan ini perlu dilakukan evaluasi.

Setiap program kegiatan, baik program pendidikan maupun non pendidikan, seharusnya diikuti dengan kegiatan evaluasi. Evaluasi dilakukan bertujuan untuk menilai apakah suatu program terlaksana sesuai dengan

perencanaan dan mencapai hasil sesuai yang diharapkan atau belum. Berdasarkan hasil evaluasi akan dapat diketahui hal-hal yang telah dicapai, apakah suatu program dapat memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Setelah itu kemudian diambil keputusan apakah program tersebut diteruskan, direvisi, dihentikan, atau dirumuskan kembali sehingga dapat ditemukan tujuan, sasaran dan alternatif baru yang sama sekali berbeda dengan format sebelumnya. Agar dapat menyusun program yang lebih baik, maka hasil evaluasi program sebelumnya dapat dijadikan sebagai acuan pokok.

Dalam penelitian ini penulis mencoba mengevaluasi penerapan sistem Layonsari (Layanan Online Satu Jari) di Fakultas Bahasa dan Seni Undiksha menggunakan model CIPP. Model CIPP terdiri dari 4 komponen evaluasi sesuai dengan nama model itu sendiri yang merupakan singkatan dari *Context, Input, Procces, Product* (Agung & Koyan, 2016:34).

- Evaluasi terhadap konteks (*context evaluation*) merupakan evaluasi yang bertujuan untuk membantu mengambil keputusan dalam hal perencanaan. Dari pengertian ini maka upaya yang dilakukan evaluator dalam evaluasi konteks ini adalah memberikan gambaran dan rincian terhadap lingkungan, kebutuhan serta tujuan yang hendak dicapai.
- Evaluasi terhadap input (*input evaluation*) merupakan evaluasi yang bertujuan untuk membantu dalam pengambilan keputusan dalam hal strukturalisasi. Dengan menetapkan sumber daya yang tersedia, strategi alternatif apa yang digunakan, dan rencana apa tersedia untuk mencapai tujuan yang dapat membantu rancangan dan prosedur pada sebuah program.

- Evaluasi proses (*process evaluation*) adalah evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui sejauhmana program yang direncanakan tersebut sudah dilaksanakan. Ketika sebuah program telah disetujui dan dimulai, maka dibutuhkanlah evaluasi proses dalam menyediakan umpan balik (*feedback*) tentang hambatan dan kendala apa saja yang ada dalam pelaksanaan program.
- Evaluasi Produk (*product evaluation*) merupakan bagian terakhir dari model CIPP. Evaluasi ini lebih difokuskan pada hasil yang diperoleh. sejauhmana kebutuhan dapat direduksi. Dalam hal ini sejauh mana program layonsari dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Dengan menggunakan model evaluasi ini, memudahkan pembuat kebijakan dalam memutuskan kebijakandalam suatu program. Model evaluasi CIPP adalah model yang dapat diketahui langsung pada ranah mana program tersebut harus diperbaiki/dikembangkan.

Dari deskripsi di atas, kualitas sebuah layanan perlu dilakukan dengan maksimal, hal ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu :

1. Kualitas layanan yang baik akan menuntukan *image*/kesan dari sebuah instansi
2. Pelayanan yang baik akan menjadi daya tarik yang berdampak positif terhadap penerimaan mahasiswa baru
3. Menambah nilai positif dalam penilaian akreditasi sebuah instansi
4. Peningkatan kualitas layanan membutuhkan strategi alternatif yang dijadikan sebagai format pengembangan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk menulis judul

penelitian “Evaluasi Penerapan Sistem Layonsari (Layanan Online Satu Jari) di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha”.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, beberapa masalah yang muncul terkait penerapan sistem Layonsari di Fakultas Bahasa dan Seni Undiksha adalah sebagai berikut :

- a. Belum adanya dukungan penuh dari pimpinan fakultas terkait pelaksanaan layonsari di FBS Undiksha
- b. Terdapat beberapa sumber daya manusia yang kurang mampu dan memenuhi kualifikasi penggunaan program. Hal ini dilihat dari adanya sejumlah pegawai yang memang sudah gagap terhadap teknologi melihat dari faktor umur yang sudah lanjut.
- c. Kinerja pegawai di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha masih cukup rendah, ini dibuktikan dengan banyaknya pegawai datang tidak tepat waktu dan sering menunda pekerjaan.
- d. Sebagai fakultas yang menyediakan layanan yang berbasis teknologi semestisnya disediakan sarana yang cukup untuk memaksimalkan pelayanan. Sarana dan prasaranan yang digunakan dalam pelayanan masih dalam kategori kurang memadai.
- e. Jarangnya tenaga kependidikan diberikan pelatihan khusus terkait peningkatan kompetensi sebagai penunjang sebuah layanan.

### 1.3 Pembatasan Permasalahan

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas, banyak faktor yang dapat terlibat, untuk itu penulis berupaya untuk membatasi permasalahan agar tidak terlalu meluas serta tidak menyimpang dari ruang lingkup pembahasan. Dalam kajian penelitian ini, batasan-batasan permasalahannya adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem pelayanan yang dibahas dalam penelitian adalah hanya sistem pelayanan dengan aplikasi Layonsari tidak membahas sistem pelayanan lainnya.
- 2) Model evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model CIPP.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini, yaitu:

- 1) Bagaimana efektifitas penerapan sistem Layonsari di Fakultas Bahasa dan Seni Undiksha yang ditinjau dari *konteks*?
- 2) Bagaimana efektifitas penerapan sistem Layonsari di Fakultas Bahasa dan Seni Undiksha yang ditinjau dari *input*?
- 3) Bagaimana efektifitas penerapan sistem Layonsari di Fakultas Bahasa dan Seni Undiksha yang ditinjau dari *process*?
- 4) Bagaimana efektifitas penerapan sistem Layonsari di Fakultas Bahasa dan Seni Undiksha yang ditinjau dari *product*?
- 5) Bagaimana hasil evaluasi secara bersama-sama terhadap penerapan sistem Layonsari di Fakultas Bahasa dan Seni Undiksha yang ditinjau dari *context, input, process, product*?

- 6) Kendala-kendala apakah yang dihadapi dalam penerapan sistem Layonsari di Fakultas Bahasa dan Seni Undiksha?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui efektifitas sistem Layonsari dari komponen *context*.
- 2) Untuk mengetahui efektifitas sistem Layonsari dari komponen *input*.
- 3) Untuk mengetahui efektifitas sistem Layonsari dari komponen *process*.
- 4) Untuk mengetahui efektifitas sistem Layonsari dari komponen *product*.
- 5) Untuk mengetahui efektifitas sistem Layonsari secara bersama sama pada *context, input, process, product*.
- 6) Untuk mengetahui kendala-kendala dalam penerapan Layonsari di FBS Undiksha.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

#### 1.6.1 Secara Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperkaya wawasan dalam bidang layanan administrasi khususnya mengenai layanan administrasi secara *online* yang berhubungan dengan layanan administrasi akademik. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sarana diagnosis dalam mencari sebab masalah atau kegagalan yang terjadi di dalam sistem penilaian pelayanan yang sedang berjalan. Dengan demikian akan memudahkan pencarian alternatif pemecahan masalah-masalah tersebut.



### 1.6.2 Secara Praktis

- 1) Bagi pimpinan yang dalam hal ini adalah Rektor ataupun Dekan, hasil penelitian ini dapat dijadikan input bagi Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha dalam menggunakan aplikasi layanan online.
- 2) Bagi institusi pemerintahan khususnya dalam bidang pelayanan pendidikan, hasil penelitian ini menjadi bahan masukan berharga dalam mengambil teori-teori yang tepat untuk mengevaluasi layanan yang berjalan dan teori-teori tersebut dapat diimplementasikan di institusi tersebut.
- 3) Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak FBS Undiksha guna melakukan perbaikan baik *context*, *input*, *process*, dan *product*, pada aplikasi layonsari dan sebagai salah satu pertimbangan dalam mengambil keputusan atau kebijakan selanjutnya.
- 4) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti lebih lanjut dengan kajian lebih mendalam di bidang evaluasi program.

