

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengaduan atau penyampaian aspirasi dan keluhan mahasiswa merupakan hal penting pada sebuah institusi atau universitas, karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut sebuah universitas dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya.

Pengaduan mahasiswa merupakan suatu bentuk partisipasi mahasiswa agar penyedia layanan universitas yang dapat menampung keluhan dari mahasiswa. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik.

Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu fakultas yang terdiri dari ribuan mahasiswa, sehingga wajar saja jika Fakultas Teknik Muhammadiyah Yogyakarta mendapatkan banyak aspirasi atau keluhan tentang sarana atau prasarana yang ada. Saat ini, FT UMY menerima keluhan melalui forum diskusi atau mendengar dari mahasiswa secara langsung. Forum diskusi tersebut dinamakan acara *public hearing*. Acara ini diselenggarakan secara berkala oleh himpunan mahasiswa. Dalam acara tersebut, mahasiswa dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, masukan atau kritikan kepada pimpinan program studi atau fakultas. Acara tersebut bersifat terbuka seluruh mahasiswa dan dosen diharapkan hadir.

Acara *public hearing* tersebut sudah cukup baik, karena secara psikologis mahasiswa merasa diperhatikan. Keluhan mahasiswa bisa langsung ditanggapi, sehingga dapat mengurangi salah paham. Pimpinan segera tahu masalah-masalah yang dialami oleh mahasiswa. Meskipun demikian, acara tersebut memiliki keterbatasan, antara lain:

1. Waktunya terbatas, sehingga kemungkinan besar banyak mahasiswa yang ingin menyampaikan tidak diberi kesempatan untuk menyampaikan.

2. Ada sebagian mahasiswa yang merasa kurang nyaman jika berbicara di depan forum sehingga rasa penasaran mereka tidak tersampaikan. Hal ini dapat memicu persoalan baru di kalangan mahasiswa karena mahasiswa tersebut mengambil cara-cara yang kurang bijaksana atau tidak wajar.
3. Catatan kurang sempurna karena orang yang mencatat memiliki keterbatasan mengingat dan mencatat, sehingga keluhan yang disampaikan dan tanggapan yang diberikan tidak tercatat dengan sempurna. Ada kemungkinan beberapa informasi penting yang tidak tercatat.

Kritikan, keluhan, masukan, atau saran yang disampaikan bisa ditanggapi dengan penjelasan atau ditampung karena membutuhkan banyak langkah untuk menyelesaikan. Jika hal-hal yang disampaikan mahasiswa harus ditampung terlebih dahulu perlu adanya sistem yang sesuai. Sistem ini harus mampu menampung kritikan, keluhan, masukan, atau saran dari mahasiswa secara mudah. Selain itu, sistem ini harus mudah digunakan, mampu mencatat keluhan, mampu menampilkan kemajuan atau tindakan apa yang telah dilakukan oleh program studi. Sistem juga harus dapat menyampaikan informasi dalam bentuk laporan untuk pengelola program studi.

### **1.1.1 Rumusan Masalah**

Meninjau pokok permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Pengaduan melalui *public hearing* waktunya terbatas.
2. Belum semua pengaduan tertampung dengan baik.
3. Pencatatan pengaduan atau aspirasi mahasiswa masih manual, sehingga kemungkinan besar ada informasi yang hilang.

## 1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Membuat sebuah program aplikasi yang mampu menampung pengaduan secara *online*, mencatat kemajuan penanganan, mencatat dan menampilkan tanggapan, serta memudahkan administrator dalam membuat laporan.

## 1.3 Manfaat Penelitian

Jika sistem mampu memperbaiki cara-cara penyampaian keluhan, kritikan, masukan, dan saran dari mahasiswa maka manfaat bagi program studi FT UMY adalah:

1. Mahasiswa merasa diperhatikan sehingga masalah-masalah yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan akademik dapat ditekan.
2. Hubungan harmonis antara mahasiswa dengan sesama mahasiswa, dosen, karyawan dan pimpinan dapat ditingkatkan.
3. Kehidupan akademik lebih kondusif sehingga motivasi belajar mahasiswa semakin meningkat.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika laporan penelitian disusun dalam lima bab yang membahas beberapa hal sebagai berikut:

### BAB I: PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi penjelasan mengenai pendahuluan dari penelitian yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, maksud dan sistematika penulisan yang digunakan pementasan tugas akhir.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab tinjauan pustaka dan landasan teori berisi penjelasan tentang kajian pustaka dan teori-teori penunjang yang digunakan sebagai dalam penelitian, yaitu konsep dan teknologi dalam pangkalan data dan segala sesuatu yang berhubungan dengan topik penelitian ini seperti hal-hal yang

berkaitan dengan metadata dalam pangkalan data.

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisi penjelasan metode dan *tools* yang digunakan untuk merancang sistem dapat diimplementasikan dalam sistem yang sesuai harapan, mengacu pada teori-teori penunjang yang sudah dijelaskan pada bab II.

### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan berisi penjelasan mengenai hasil yang diperoleh dari seluruh penelitian dan dilakukan pengujian terhadap hasil implementasi sistem kemudian menganalisa kedalam sistem sesuai dengan penrancangan pada bab-bab sebelumnya.

### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang diambil dari penelitian dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.