

BABI

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengaduan atau penyampaian aspirasi yang berupa kritikan, keluhan ataupun saran mahasiswa merupakan hal penting pada sebuah institusi atau universitas. Hal tersebut merupakan hal penting karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut, maka sebuah universitas dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya.

Pengaduan atau penyampaian aspirasi mahasiswa merupakan suatu bentuk partisipasi mahasiswa terhadap penyedia layanan universitas yang dapat menampung keluhan berupa pengaduan-pengaduan 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 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 lain secara langsung. Forum diskusi tersebut dinamakan *public hearing*. Forum diskusi ini diselenggarakan secara berkala oleh himpunan mahasiswa. Dalam forum tersebut, mahasiswa dapat membuat laporan pengaduan atau menyampaikan aspirasi mereka kepada pimpinan program studi atau fakultas. Forum diskusi tersebut bersifat terbuka bagi seluruh mahasiswa dan dosen yang diharapkan dapat berpartisipasi.

Forum *public hearing* tersebut sudah cukup efisien yang secara psikologis membuat mahasiswa merasa diperhatikan. Pengaduan mahasiswa tersebut bisa langsung ditanggapi, sehingga dapat mengurangi salah paham antara mahasiswa dan pengelola program studi atau fakultas. Melalui forum tersebut, pimpinan program studi dapat mengetahui masalah-masalah yang

dialami oleh mahasiswa. Meskipun demikian, forum diskusi yang diadakan tersebut masih memiliki beberapa keterbatasan yaitu:

1. Waktu yang terbatas yang membuat sebagian besar mahasiswa tidak memiliki kesempatan untuk menyampaikan aspirasi mereka.
2. Ketidaknyamanan mahasiswa saat berbicara di depan forum yang akhirnya membuat rasa penasaran mereka tidak tersampaikan. Hal ini dapat memicu persoalan baru di kalangan mahasiswa karena mahasiswa tersebut dapat mengambil cara-cara yang kurang bijaksana atau tidak wajar.
3. Proses pencatatan keluhan masih kurang sempurna karena memiliki keterbatasan mengingat dan mencatat dengan lengkap apa yang telah disampaikan dalam forum *public hearing* tersebut. Hal ini membuat keluhan yang disampaikan mahasiswa tidak tercatat dengan sempurna dan adanya kemungkinan beberapa informasi penting yang tidak tercatat.
4. Tidak adanya respon balik antara mahasiswa dengan pengelola program studi mengenai pengaduan mahasiswa yang telah ditindaklanjuti oleh pengelola program studi. Hal ini membuat pengaduan yang telah ditindaklanjuti tersebut tidak menampilkan kemajuan yang baik.

Pengaduan atau aspirasi yang disampaikan bisa ditanggapi dengan penjelasan atau ditampung oleh pengelola program studi atau fakultas. Hal ini membutuhkan banyak langkah yang harus dilakukan fakultas untuk menindaklanjuti laporan pengaduan tersebut. Jika hal-hal yang disampaikan mahasiswa harus ditampung terlebih dahulu, maka akan lebih efektif dan efisien jika pengelolaan data pengaduan tersebut dilakukan oleh sebuah sistem yang sesuai. Sistem yang dibuat harus mampu menampung laporan pengaduan atau aspirasi mahasiswa yang berupa kritikan, keluhan, masukan, atau saran dari mahasiswa secara mudah dan cepat dalam memprosesnya.

Selain itu, sistem ini harus mampu mencatat keluhan, dapat menghasilkan informasi berupa data pengaduan tersebut dalam bentuk laporan untuk dikelola oleh pengelola program studi atau fakultas serta mampu menampilkan kemajuan terhadap tindakan yang telah dilakukan oleh pengelola program studi atau fakultas tersebut.

Untuk membuat sistem ini berfungsi secara menyeluruh, maka perlu adanya tindakan atau respon balik dari admin terhadap data pengaduan yang sebelumnya telah diajukan oleh mahasiswa. Tindakan atau respon tersebut yang diberikan oleh admin kepada mahasiswa yaitu berupa pemberian kondisi status pada laporan pengaduan yang diajukan oleh mahasiswa bersangkutan. Hal ini dilakukan agar nantinya pengaduan yang telah ditindaklanjuti tersebut mampu menampilkan kemajuan yang baik.

1.1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan tinjauan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Pengaduan melalui *public hearing* memiliki keterbatasan waktu.
2. Penampungan data pengaduan yang masih belum efektif dan efisien.
3. Pencatatan pengaduan atau aspirasi mahasiswa yang masih manual. Hal ini memungkinkan adanya informasi yang hilang.
4. Pihak bersangkutan tidak menerima respon balik atas pengaduan yang dibuat atau diterima sebagai status respon terhadap data pengaduan tersebut.

1.1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diantaranya adalah sebagai berikut:

Membuat sebuah sistem yang dapat mengelola semua pengaduan mahasiswa, serta memberikan respon antara mahasiswa dan pengelola program studi mengenai pengaduan yang dibuat mahasiswa.

1.1.3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi program studi FT UMY yang dihasilkan jika sistem mampu memperbaiki cara-cara penyampaian keluhan, kritikan, masukan dan saran dari mahasiswa 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.
4. Kondisi lingkungan kampus yang semakin terkendali baik dalam segala sisi.

1.1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan 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 untuk pembuatan tugas akhir.

BAB II : TINJAU PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab tinjauan pustaka dan landasan teori berisi penjelasan tentang kajian pustaka dan teori-teori penunjang yang digunakan dalam penelitian berupa 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 mengenai metode dan perangkat yang digunakan dalam perancangan sebuah sistem, yang kemudian akan diimplementasikan dalam sistem sesuai harapan. Sistem yang telah dirancang sebelumnya mengacu pada konsep-konsep penunjang yang telah disebutkan pada bab sebelumnya.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan berisi penjelasan mengenai hasil yang diperoleh dari seluruh penelitian dan pengujian yang dilakukan terhadap hasil implementasi sistem. Hasil implementasi sistem tersebut kemudian dilakukan penganalisaan terhadap sistem sesuai dengan perancangan pada bab-bab sebelumnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

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