

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia teknologi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, perkembangan dari sisi hardware maupun software pun juga akan ikut berkembang dengan pesat. Berbagai lembaga berlomba-lomba untuk melakukan investasi baik dalam infrastruktur, hardware maupun sistem informasi dengan tujuan agar tetap mengikuti perkembangan teknologi dengan tujuan untuk mendukung kegiatan operasional dari lembaga tersebut (Setemen, 2009).

Universitas yudharta pasuruan merupakan universitas yang berada di lingkungan pondok pesantren ngalah dan merupakan salah satu kampus ternama di kabupaten pasuruan. Universitas yudharta pasuruan berdiri pada tahun 2001 yang saat ini sudah memiliki 16 jurusan dalam 5 fakultas termasuk salah satunya ialah teknik informatika, dengan usia kampus yang masih sangat muda ini universitas yudharta pasuruan sudah mampu bersaing dengan kampus lainnya. Universitas Yudharta Pasuruan, sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, merasa mempunyai tanggung jawab besar untuk ikut serta mewujudkan dan mensukseskan pembangunan nasional, terutama pembangunan bidang teknologi.

Dalam rangka mewujudkan cita-cita sebuah perguruan tinggi yang berorientasi pada penciptaan sarjana yang intelektual, profesional, berakhlak mulia serta mampu berbicara secara teoritis dan maupun dalam bentuk prakteknya, maka dari salah satu tujuan perguruan tinggi adalah untuk menghasilkan lulusan-lulusan yang tidak hanya memahami ilmu pengetahuan dan teknologi saja, akan tetapi juga mampu mempraktekkan serta mengembangkan keilmuannya baik di dunia pendidikan maupun di dunia industri. (Muhammad Wahid, 2012)

Layanan keluhan di Universitas Yudharta masih menggunakan kotak saran pengaduan (kritik dan saran), namun dalam layanan pengaduan tidak terlihat adanya fasilitas call Center atau SMS center yang saat ini banyak dipergunakan oleh penyelenggara pelayanan. Adapun Hal yang mendasari untuk melakukan penelitian ini karena adanya berbagai masalah yang timbul seperti kurangnya tanggapan pihak universitas atas keluhan yang dialami , kurang efisien sistem saat ini Berdasarkan gambaran tentang kondidi pelyanan pengaduan di Universitas tersebut, menguatkan dugaan bahwa makanisme pengelolaan pelayanan pengaduan yang dimiliki oleh universitas masih belum berjalan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan masalah yang muncul di atas, penulis ingin mengangkat judul Sistem Pelayanan Pengaduan Online Berbasis Abdroid Pada Universitas Yudharta Pasuruan Uutuk Meningkatkan Layanan Mahasiswa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uiran latar belakang diatas maka penulis da[at merumuskan suatu permasalahan antara lain:

1. Bagaimana merancang sistem pelayanan pengaduan mahasiswa berbasi android dengan metode SDLC di universitas Yudhrta Pasuruan?
2. Bagaimana solusi untuk meningkatkan layanan mahasiswa di universitas yudhrta pasuruan?
3. Bagaimana membangun sebuah aplikasi yang efektif dan efesian untuk memberikan suatu informasi dan laporan keluhan pada mahasisswa.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menerapkan pelayanan pengaduan mahasiswa di universitas yudhrta dalam bentuk aplikasi.
2. Untuk memberikan sarana yang mudah bagi mahasiswa melaporkan keluhan yang ada di universitas yudahrta pasuruan.

3. Untuk mengetahui mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan, dan keluhan atau permasalahan yang di alami para mahasiswa.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk Mahasiswa/Pengguna
Sebuah aplikasi yang mempermudah para mahasiswa untuk mengadu atau mengeluh atas ketidak nyamanan di lembaga universitas yudhrta pasuruan.
2. Untuk Penulis
Membantu menerapkan ilmu yang diperoleh selama menjalani pendidikan dibangku perkuliahan dan menambah pengetahuan dan wawasan mengenai web dan android.
3. Bagi Universitas
Laporan tugas akhir ini dapat menjadi bahan referensi untuk pengembangan atau kemajuan pada masa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan maslah yang telah di rumuskan maka ruang lingkup masalah dibatasi pada:

1. Aplikasi ini hanya di gunakan untuk Smartphon android dan web.
2. Aplikasi ini hanya untuk Mahasiswa di Universitas Yudharta pasuruan.
3. Bahasa pemrograman yang di gunakan perancang aplikasi ini adalah PHP dan java.
4. Pemrograman yang di pakai aplikasi ini antara lain pemrograman java, codeigniter.

