

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengaduan mahasiswa merupakan sebuah proses untuk menyampaikan informasi ataupun keluhan-keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa dan disampaikan oleh mahasiswa terhadap pelayanan akademis kampus yang kinerjanya kurang memuaskan. Pengaduan mahasiswa sangat dibutuhkan pada sebuah universitas untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dan kualitas universitas tersebut.

Universitas XYZ merupakan salah satu kampus yang berada di Provinsi Lampung. Pada universitas XYZ ini, setiap akhir semester membagikan kuisisioner untuk menilai pelayanan yang ada di universitas XYZ tersebut, guna mengevaluasi kinerja dan memperbaiki kinerja pada bagian pelayanan. Namun, masih saja terdapat mahasiswa yang kurang puas dengan isi kuisisioner dan ingin menyampaikan keluhan atau melakukan pengaduan, namun belum ada wadah untuk menampung keluhan dari mahasiswa yang mana keluhan dari mahasiswa ini sangat berguna untuk meningkatkan kualitas dari universitas XYZ tersebut, dari permasalahan tersebut maka yang perlu ditingkatkan lagi adalah kualitas layanan akademik mahasiswa yang terdiri dari BAAK administrasi dan BAAK pelayanan yang terdapat pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK).

BAAK administrasi merupakan suatu biro kampus yang bertugas untuk melayani mahasiswa dalam hal akademik seperti NPM, KTM, nilai, transkrip sementara, sidang (PKL, skripsi, proposal dan tugas akhir), yudisim, wisuda, ijazah,

transkrip dan sertifikat. Sedangkan untuk BAAK pelayanan bertugas untuk melayani (KRS, Jadwal dan konversi), surat menyurat, legalisir dan pengajuan judul. Namun, dalam menjalankan tugasnya BAAK sering menerima keluhan-keluhan dari mahasiswa karena kurang maksimalnya pelayanan terutama untuk BAAK administrasi pada saat penginputan KRS diawal semester.

Pada universitas XYZ biasanya pada setiap akhir semester disediakan kuisisioner untuk menilai kinerja baik BAAK administrasi maupun BAAK pelayanan, namun kuisisioner ini tidak dapat menampung aspirasi-aspirasi dan keluhan-keluhan mahasiswa. Maka penulis membuat sistem bersifat dinamis untuk memfasilitasi mahasiswa yang ingin menyampaikan keluhan ataupun melakukan pengaduan terhadap BAAK administrasi dan BAAK pelayanan. Tidak hanya sebagai wadah saja, nantinya sistem ini juga bisa mengklasifikasikan pengaduan tersebut masuk ke dalam pengaduan pada BAAK administrasi ataukah pada BAAK pelayanan. Dalam pembuatan sistem tersebut penulis menggunakan framework flutter, flutter merupakan salah satu framework yang diciptakan oleh Google yang dapat digunakan pada Android dan IOS. Untuk pengklasifikasian pada jenis-jenis pengaduan penulis menggunakan sebuah algoritma klasifikasi yaitu *Algoritma Naïve Bayes*.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis membuat sebuah sistem berbasis web untuk memfasilitasi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap BAAK pelayanan. Jadi penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk membantu mahasiswa yang ingin menyampaikan keluhan ataupun pengaduan terhadap BAAK administrasi dan BAAK pelayanan pada universitas XYZ, sehingga mahasiswa dapat menyampaikan keluhan ataupun pengaduan diluar dari

pernyataan-pernyataan yang terdapat di dalam kuisioner. Maka dengan ini, peneliti mengangkat sebuah judul “**Implementasi Framework Flutter untuk Pengaduan Mahasiswa Universitas XYZ**” sebagai wadah atau sarana untuk mahasiswa menyampaikan keluhan atau pengaduan, kritik dan saran terhadap BAAK administrasi dan BAAK pelayanan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis mengambil sebuah rumusan masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat sebuah sistem yang dapat membantu mahasiswa dalam menyampaikan keluhan, kritik, saran, dan melakukan pengaduan terhadap BAAK administrasi dan BAAK pelayanan pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)?
2. Bagaimana hasil pengujian, metode yang dipakai dalam pembuatan sistem?
3. Bagaimana mengklasifikasikan jenis-jenis pengaduan tersebut dengan menggunakan Algoritma *Naïve Bayes*?

1.3. Batasan Masalah

Terdapat batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pada sistem ini hanya untuk mahasiswa yang ingin menyampaikan keluhan, kritik, saran, dan pengaduan terhadap BAAK administrasi dan BAAK pelayanan yang terdapat pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK).

2. Sistem ini tidak bisa digunakan oleh mahasiswa yang sudah tidak aktif lagi pada perkuliahan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. Memfasilitasi mahasiswa yang ingin menyampaikan keluhan ataupun pengaduan terhadap BAAK administrasi dan BAAK pelayanan yang terdapat pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK).
2. Membuat sebuah sistem dengan mengimplementasikan sebuah framework yaitu flutter.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah agar mahasiswa yang ingin menyampaikan keluhan ataupun pengaduan diluar pernyataan yang sudah ada di dalam kuisisioner dapat menyampaikan keluhan ataupun pengaduannya dengan menggunakan sistem tersebut.