

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi informasi yang semakin pesat, tuntutan perguruan tinggi dalam memperbaiki layanan sangatlah penting. Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menghadapi mahasiswa yang membutuhkan perhatian dan layanan yang tinggi. Karena itu mempertahankan mahasiswa dan memberikan kepuasan pada mahasiswa serta menjalin hubungan yang lebih baik sudah menjadi sebuah keharusan (Budiarto, 2019).

Perguruan tinggi sebagai salah satu terselenggaranya pendidikan, sangat diharapkan untuk selalu menjaga mutu dan kualitasnya. Peningkatan prestasi dan keberhasilan universitas dalam melaksanakan proses belajar mengajar salah satunya dipengaruhi oleh faktor kualitas, pelayanan dan kelengkapan dari sarana prasarana yang memadai dalam mendukung setiap kegiatan perkuliahan (Nur Rokhman, 2019). Keberhasilan suatu sektor lembaga pendidikan akan bergantung kepada kepuasan pengguna layanan, kepuasan mahasiswa dalam mendapatkan layanan sangat berpengaruh kepada kinerja suatu perguruan tinggi dikarenakan mahasiswa merupakan faktor penting penunjang keberlangsungan perguruan tinggi.

Penerapan proses Pengolahan data Penilaian Mutu Pelayanan yang terjadi di Universitas XYZ, yang berada di Provinsi Lampung masih dengan prosedur konvensional adapun hasil yang dihasilkan sudah cukup baik namun pengolahan data penilaian mutu pelayanan masih kurang efektif, dikarenakan terdapat kesulitan dalam pengelompokan data dan lambatnya pemberitahuan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan latar belakang diatas untuk mempermudah BAAK dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan, penulis bertujuan untuk membuat sebuah Aplikasi Penilaian Mutu Pelayanan berbasis *website* yang didalamnya mencakup

keseluruhan kegiatan pelayanan di Universitas XYZ termasuk didalamnya rekapan per-dosen, rekapan per-semester, dan grafik perbandingan per-prodi, yang diharapkan dapat mempermudah proses pengolahan data, dan penyajian informasi yang dibutuhkan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Bagaimana cara membangun Aplikasi Penilaian Mutu Pelayanan Berbasis Web di Universitas XYZ”

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Universitas XYZ.
2. Pada Aplikasi Penilaian Mutu Pelayanan ini pengolahan data hanya dapat dilakukan oleh Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK).
3. Aplikasi mutu pelayanan dibangun mencakup informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan seperti data rekapan laporan per-semester, dan data grafik.
4. Informasi yang disajikan kepada pimpinan hanya sebatas data rekapan laporan per-semester, dan data grafik.
5. Pengujian menggunakan ISO 25010 yang di uji dengan kualitas Functional Suitability, dan Usability

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun Aplikasi Penilaian Mutu Pelayanan berbasis *Website* dengan harapan dapat mempermudah proses pengolahan data, dan penyajian informasi yang tepat dan akurat kepada pimpinan.

2. Membangun aplikasi mutu pelayanan berbasis *website* yang dapat memudahkan dalam penyajian informasi berupa data rekapan per-semester dan data grafik.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Memudahkan BAAK dan pimpinan dalam proses pengelolaan, pencarian dan memberikan informasi data yang tepat dan akurat mengenai mutu pelayanan di Universitas XYZ.
2. Mempermudah dan mempercepat penyampaian informasi mengenai data rekapan per-dosen, rekapan per-semester, dan grafik perbandingan per-prodi.
3. Bagi penulis sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana serta menambah pengetahuan penulis dalam pengembangan sistem.