

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi berbasis aplikasi atau website kini makin banyak dimanfaatkan dan bisa dikatakan telah menjadi suatu kebutuhan penting dalam mempermudah penyampaian suatu informasi dengan cara efektif yang dapat diakses kapan saja, dimana saja dan oleh siapa saja melalui media internet. Website digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar, diam atau bergerak, suara, animasi, atau gabungan dari semuanya. Penggunaan komputer dalam sistem informasi tidak lepas dari penyediaan sarana berupa *Software* (Perangkat lunak) dan *Hardware* (Perangkat keras) yang memiliki kecepatan proses yang memadai sebanding dengan tingkat pekerjaan, serta penyediaan *Brainware* (Manusia), *User* (Pengguna) dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjalankan sistem tersebut agar peningkatan perbaikan sistem dapat digunakan oleh *stakeholder*. Sistem e-helpdesk diharapkan dapat mengatasi permasalahan dan memberikan layanan terhadap seluruh permasalahan internal.

Pengaduan atau penyampaian keluhan adalah proses dimana seseorang melaporkan ketidakpuasan atau permasalahan terhadap suatu layanan, produk, atau kondisi tertentu kepada pihak atau penyedia layanan yang berwenang. Tujuan dari pengaduan adalah untuk memberikan informasi ke pihak-pihak terkait mengenai masalah yang terjadi sehingga tindakan perbaikan atau penyelesaian yang tepat dapat diambil. Pengaduan mahasiswa di kampus merupakan partisipasi aktif mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan terhadap berbagai aspek pelayanan kampus, seperti Fasilitas, proses administrasi atau akademik. Politeknik Negeri Bengkalis merupakan kampus yang melayani ribuan mahasiswa, sehingga wajar jika banyak keluhan terhadap sarana dan prasarana yang ada. Saat ini Politeknik Negeri Bengkalis menerima pengaduan dari mahasiswa melalui Bagian Kemahasiswaan karena fitur pengaduan di situs kampus belum tersedia.

Penyediaan layanan pengaduan sangatlah penting karena bertujuan untuk memungkinkan kampus untuk lebih memahami dan menanggapi kebutuhan dan permasalahan mahasiswa. Mekanisme pengaduan yang efektif bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang lebih baik antara mahasiswa dan pihak kampus sehingga berbagai permasalahan dapat diatasi dengan cepat. Sistem pengaduan yang efektif akan memungkinkan Politeknik Negeri Bengkalis menanggapi keluhan mahasiswa dengan lebih baik, memastikan bahwa masalah ditangani dengan cepat dan tepat, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Sistem ini juga memungkinkan pengelolaan pengaduan yang lebih terstruktur dan transparan, memberikan kampus informasi yang akurat tentang permasalahan yang perlu ditangani. Sistem ini nantinya harus mudah digunakan, mampu mencatat keluhan, dan menampilkan kemajuan atau tindakan yang telah dilakukan oleh pihak kampus. Dengan demikian, mahasiswa dapat membagikan keluhannya tanpa harus berhadapan langsung dengan pihak kampus, sehingga lebih banyak mahasiswa yang merasa nyaman untuk menyampaikan keluhannya. Pada akhirnya hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan, kenyamanan, dan kepuasan mahasiswa dalam menjalani kehidupan akademik di kampus.

Oleh karena itu, diperlukan adanya aplikasi *e-helpdesk* kampus yang dapat memudahkan mahasiswa dalam menyampaikan pengaduan, serta mempermudah pihak kampus dalam menanggapi keluhan mahasiswa secara baik. Aplikasi *E-Helpdesk Kampus* dikembangkan dengan menggunakan metode *Agile* yang memungkinkan pengembangan sistem yang fleksibel dan responsif terhadap perubahan kebutuhan. Proses pengembangan dilakukan dalam waktu singkat. Setiap proses mencakup fase perencanaan, desain, pengembangan, pengujian, penerapan, tinjauan, peluncuran dan *review* yang diulangi hingga sistem siap untuk implementasi penuh. Aplikasi *E-Helpdesk Kampus* ini dibangun menggunakan *Flutter*. *Flutter* adalah framework UI *open-source* yang dibuat oleh Google. *Flutter* memungkinkan pengembangan aplikasi nativ untuk mobile, web, dan desktop dari satu basis kode. *Flutter* memiliki berbagai keunggulan seperti performa tinggi, perkembangan pesat, dan desain modern untuk memberikan pengalaman pengguna terbaik di platform seluler. Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari

penelitian ini adalah untuk membuat sistem Pengaduan mahasiswa yang berjudul “Rancangan Bangun *E-HELPDESK* Kampus Menggunakan Metode *Agile*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem penanganan pengaduan yang efektif dapat dirancang di Politeknik Negeri Bengkalis untuk meningkatkan kualitas layanan kampus?
2. Bagaimana sistem dapat mencatat pengaduan dengan baik dan memantau progres pihak kampus dalam merespon pengaduan

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari pembuatan sistem E-Helpdesk Kampus adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada perancangan dan pembangunan sistem E-Helpdesk Kampus di Politeknik Negeri Bengkalis menggunakan metode Agile.
2. Sistem E-Helpdesk Kampus ini berfokus pada pengelolaan pengaduan mahasiswa terkait sarana, prasarana, dan layanan akademik di lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Aplikasi ini dikembangkan untuk *platform mobile* menggunakan framework Flutter.
4. Pengguna sistem ini terdiri dari mahasiswa sebagai pelapor, serta pihak kampus dan admin yang bertugas mengelola laporan dan pengguna

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Membuat sistem pengaduan mahasiswa yang efektif di politeknik Negeri Bengkalis
2. Menciptakan sistem yang mudah digunakan oleh semua Mahasiswa
3. Menyediakan pencatatan keluhan yang terstruktur dan transparan

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Bagi penelitian bisa menambah bahan kajian, referensi tentang rancangan bangun e-helpdesk kampus menggunakan metode *Agile*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perguruan Tinggi

Mempermudah pihak kampus dalam mengelola, menangani keluhan yang diajukan oleh mahasiswa, meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan yang ada didalam kampus atau perguruan tinggi.

- b. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya sistem pengaduan maka mahasiswa akan lebih mudah dalam melakukan keluhan sarana atau prasarana yang terdapat di dalam zona kampus.