BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama dalam pengembangan institusi pendidikan tinggi. Pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Firdausijah & Priatna, 2020). Institusi berupaya memberikan layanan terbaik salah satunya melalui pengelolaan keluhan dan masukan.

Pengelolaan pengaduan (keluhan dan masukan) dalam institusi pendidikan tinggi sangat penting, karena keluhan dan masukan yang diterima dapat menjadi indikator adanya pelanggaran kode etik atau perilaku yang menyimpang dari aturan. Selain itu sistem pengaduan yang dapat dikelola dengan baik maka akan berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas dari institusi tersebut, serta dapat membangun kepercayaan civitas akademika terhadap layanan yang telah diberikan oleh institusi tersebut (Fuadi, 2023).

Pada lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Kampus Purwakarta termasuk dalam zona integritas, yaitu predikat yang diberikan kepada lembaga yang berkomitmen mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Selain itu zona integritas ini salah satunya ingin mewujudkan hal yang mencegah adanya korupsi dan peningkatan atas kualitas pelayanan pada publik (Purwono & Ardhianto, 2023).

Kampus UPI di Purwakarta adalah salah satu instansi pendidikan tinggi yang berupaya untuk meningkatkan dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Sebagai bagian dari zona integritas Kampus UPI di Purwakarta membutuhkan sistem pengaduan yang terdiri dari keluhan dan masukan yang memungkinkan pelapor untuk memantau status pengaduan mereka secara *real-time*, namun dalam hal ini Kampus UPI di Purwakarta masih menggunakan

google form, meskipun dengan sistem ini mudah digunakan namun tidak adanya fitur pelacakan status maka akan menyebabkan ketidakjelasan bagi pelapor, dengan hal tersebut maka pengaduan yang masuk berisiko tertunda atau tidak diproses secara optimal, dengan hal ini dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan akademika.

Berdasarkan Penelitian terdahulu dalam jurnal berjudul *Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website* menunjukkan bahwa *website* mampu menyederhanakan birokrasi pengaduan masyarakat, sehingga lebih mudah dan efisien. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa *website* memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pejabat dalam menyampaikan serta mengelola pengaduan secara fleksibel, sederhana, dan efektif (Sansena, 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu dalam jurnal berjudul *Pengembangan Website Pengaduan Masyarakat Menggunakan Pendekatan Extreme Programming*, penelitian ini mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis *web* dengan pendekatan *Extreme Programming (XP)*, *website* dirancang untuk meningkatkan efisiensi pengaduan dengan fitur monitoring status pengaduan serta respon cepat dari administrator atau divisi terkait. Hasil *usability testing* menunjukkan skor 90,83%, masuk dalam kategori baik yang membuktikan bahwa *website* mudah digunakan dan efektif (Mayatopani, 2023).

Namun, penelitian sebelumnya belum menerapkan metode *First In First Out (FIFO)* dalam sistem pengaduan. Metode FIFO ini untuk memastikan bahwa keluhan yang pertama kali masuk maka akan pertama kali keluar, dengan adanya metode FIFO ini untuk menanggulangi sebuah keluhan atau aduan yang tertunda dan terabaikan, serta dengan metode FIFO ini dapat memastikan bahwa keluhan ini di tanggapinya dengan adil dan terstruktur. Untuk sistem ini juga akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam menangani sebuah keluhan . (Asrozy dkk., 2022)

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sebuah sistem pengelolaan masukan dan keluhan

Anisa Nursaidah, 2025

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGELOLAAN MASUKAN DAN KELUHAN BERBASIS WEB
MENGUNAKAN METODE FIFO UNTUK Mendukung ZONA INTEGRITAS KAMPUS UPI DI
PURWAKARTA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

berbasis *web* dengan menggunakan metode FIFO untuk mendukung terciptanya zona integritas Kampus UPI di Purwakarta, yang diharapkan dapat mendukung terciptanya zona integritas dengan menciptakan pelayanan publik yang bebas korupsi dan penuh dengan transparansi, selain itu juga diharapkan kualitas pelayanan dapat terus meningkat serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka rumusan masalah penelitiannya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana rancang bangun sistem pengelolaan masukan dan keluhan berbasis *web* dengan menggunakan metode FIFO di UPI Kampus Purwakarta?
2. Bagaimana hasil dari pengujian fungsionalitas dan *usability* pada sistem pengelolaan masukan dan keluhan berbasis *web* dengan menggunakan metode FIFO di UPI Kampus Purwakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan rancang bangun sistem pengelolaan masukan dan keluhan berbasis *web* dengan menggunakan metode FIFO di UPI Kampus Purwakarta
2. Melakukan analisis terhadap hasil pengujian fungsionalitas dan *usability* pada sistem pengelolaan masukan dan keluhan berbasis *web* dengan menggunakan metode FIFO di UPI Kampus Purwakarta.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Sistem ini akan diterapkan khusus di UPI Kampus Purwakarta dan tidak akan dilakukan uji coba di lingkungan lainnya.
2. Sistem ini hanya berbasis *website*

Anisa Nursaidah, 2025

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGELOLAAN MASUKAN DAN KELUHAN BERBASIS WEB
MENGUNAKAN METODE FIFO UNTUK Mendukung ZONA INTEGRITAS KAMPUS UPI DI
PURWAKARTA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Pengujian sistem ini hanya akan dilakukan dengan metode *black box* dan *system usability scale* (SUS).
4. Sistem ini hanya berfokus pada pengelolaan masukan dan keluhan

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadi sebuah pengalaman dalam mengembangkan sebuah *website*, serta meningkatkan keterampilan penulis dalam merancang sebuah sistem berbasis *web*
2. Bagi pengembang, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya ketika melakukan penelitian yang sejenis
3. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh institusi untuk memperbaiki dan mempermudah proses pengaduan yang terdiri dari keluhan dan masukan serta pengelolaan pengaduan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung terciptanya zona integritas.