



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penetapan penjaminan mutu bagi seluruh Perguruan Tinggi melalui Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) telah lama diumumkan pemerintah. Berdasarkan Undang-undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, SPM Dikti ini meliputi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) atau Akreditasi. Menurut Erwin (2021:61) pengertian Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga pelanggan memperoleh kepuasan yang artinya perguruan tinggi dikatakan bermutu apabila mampu menetapkan dan mewujudkan visi kampus melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif), serta mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (aspek induktif) yaitu kebutuhan mahasiswa, masyarakat, dunia kerja dan profesional. Maka dari itu perguruan tinggi harus mampu merencanakan, menjalankan dan mengendalikan suatu proses yang menjamin pencapaian mutu.

Politeknik Negeri Sriwijaya, saat ini juga telah mempunyai lembaga dalam melayani Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi. Lembaga tersebut bernama Pusat Penjaminan Mutu (P2M). P2M sendiri memiliki fungsi untuk selalu meningkatkan penjaminan mutu yang berkualitas. Dalam memenuhi fungsi tersebut P2M menjalankan beberapa tugas diantaranya mengkoordinasi kegiatan peningkatan dan pengembangan penjaminan mutu, melaksanakan urusan tata usaha pusat penjaminan mutu dan pemantauan serta pengevaluasian peningkatan dan pengembangan penjaminan mutu. Dalam melakukan pengevaluasian nya terbagi menjadi dua yaitu evaluasi melalui audit mutu akademik internal dan evaluasi melalui survey.

Survey pada Politeknik Negeri Sriwijaya sendiri dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan Google form lalu diolah ke dalam Excel. Kuesioner tersebut berisi kuesioner tentang pelayanan dan Nilai Kinerja Dosen



(NKD) yang dilakukan oleh Mahasiswa dan Pimpinan. Namun, dalam menjalankan survey tersebut terdapat masalah yang terjadi, masalah pertama pada penggunaan google form pada survey NKD, dimana setiap mahasiswa melakukan penilaian terhadap dosen hanya bisa bersifat *one to one*. Dalam kata lain mahasiswa tidak bisa mengisi kinerja beberapa dosen dalam satu kali *submit* sehingga jumlah mahasiswa bisa lebih dari satu mengikuti jumlah pengisian kinerja dosen yang artinya google form tidak bisa mengukur real data mahasiswa yang mengisi kinerja dosen. Masalah kedua pada saat pengolahan hasil kuesioner ke Excel yang harus dilakukan manual dalam perhitungan.

Dengan melihat banyaknya kekurangan pada penggunaan google form dan Excel. Maka dibutuhkan sebuah sistem baru yang mampu melakukan pengolahan data survey yang lebih efektif, cara pengisian kuesioner dengan menggunakan username dan password serta membuat pengolahan perhitungan dan diagram yang otomatis.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka saya tertarik untuk membuat suatu penelitian, adapun judul laporan akhir yang akan di buat yaitu **“Aplikasi Kepuasan *Stakeholders* di Pusat Penjaminan Mutu pada Politeknik Negeri Sriwijaya Berbasis *Website*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa masalah yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Belum tersedianya sistem dalam melakukan survey kepuasan stakeholders di pusat penjaminan mutu.
2. Muncul potensi masalah dalam pengisian kuesioner sehingga terjadi kesalahan dalam mengukur ke realan data
3. Penrhitungan rata – rata hasil survey masih bersifat manual

1.3 Batasan Masalah

Penulisan Laporan Akhir ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan yaitu:



1. Data yang diolah hanya seputar survey :

a. Pelayanan

Terdiri dari 19 kuesioner yaitu, kuesioner Mahasiswa tentang pelaksanaan perkuliahan, kuesioner mahasiswa tentang pelaksanaan praktikum di Lab/Bengkel, kuesioner Ujian Tengah Semester (UTS) – Ujian Akhir Semester (UAS), kuesioner pelaksanaan Kerja Praktik (KP), kuesioner Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), kuesioner Yudisium – Wisuda, kuesioner bimbingan Laporan Akhir (LA), kuesioner admin jurusan – Pembimbing Akademik (PA), kuesioner perpustakaan, kuesioner akademik, kuesioner kemahasiswaan, kuesioner Pelanggan Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M), kuesioner kepegawaian, kuesioner keuangan, kuesioner poliklinik, kuesioner Pelayanan Perawatan dan Perbaikan (UPT-PP), kuesioner Pemanfaatan Sistem Informasi.

b. NKD (Nilai Kinerja Dosen)

NKD adalah penilaian kinerja dosen oleh mahasiswa dan pimpinan

2. Survey tersebut hanya dapat diisi oleh dosen, tenaga pendidikan, dan mahasiswa
3. Proses yang diangkat dalam sistem meliputi pengolahan kuesioner dan pengolahan hasil survey.
4. Hasil output berupa perhitungan rata -rata.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat Aplikasi Kepuasan Stakeholders di pusat penjaminan mutu pada Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Mencegah suatu permasalahan dalam pengisian kuesioner agar tidak terjadi kesalahan dalam perhitungan ke realan data
3. Membuat pengolahan perhitungan hasil survey secara otomatis



1.4.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah dalam melakukan survey Kepuasan Stakeholders di Pusat Penjaminan Mutu pada Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Mempermudah dalam pengisian kuesioner sehingga tidak terjadi kesalahan perhitungan data
3. Mempermudah proses pengolahan perhitungan hasil survey

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Data yang didapatkan berasal dari Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Sehingga lokasi penelitian dilaksanakan di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang beralamat di Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar, Palembang (30139).

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengambilan informasi penulis menggunakan metode pengumpulan data untuk mendukung tercapainya pembuatan laporan ini, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Idrus (2021:109) Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya, pengumpulannya melalui kuesioner, angket wawancara dan observasi. Pada penyusunan Laporan Akhir ini peneliti menggunakan cara – cara sebagai berikut :

- a. Wawancara

Menurut Idrus (2021:112) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber.

- b. Observasi

Menurut Ismail (2020:131) Observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang didasari pada pengetahuan dan



gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi terkait dengan suatu fenomena atau peristiwa yang sudah atau sedang terjadi dilingkungan yang mana dalam mendapatkan informasi-informasi tadi harus objektif, nyata serta dapat dipertanggung jawabkan.

2. Data Sekunder

Trygu (2020:27), Data Sekunder adalah data dari tangan kedua atau data yang diperoleh bukan langsung dari lapangan. Data sekunder yang penulis dapatkan diantaranya sebagai berikut :

1. Data resmi mengenai lembaga Politeknik Negeri Sriwijaya yang menjadi lokasi penelitian.
2. Data-data dari *website* resmi Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Referensi dari buku, jurnal, dan Laporan Akhir alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan pada Laporan Akhir ini terdiri dari 5 (lima) BAB dan secara garis besar sistematika pembahasan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang akan digunakan untuk dasar pembahasan laporan. Secara garis besar landasan teori ini akan membahas tentang pengertian yang berkaitan dengan judul, teori program yang berkaitan dengan aplikasi yang digunakan dan teorikhusus mengenai teori perancangan sistem.



BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum Lembaga Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, visi dan misi, motto, struktur organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan dari masalah yang ada melalui perancangan Aplikasi Kepuasan Stakeholders di Pusat Penjaminan Mutu Pada Politeknik Negeri Sriwijaya Berbasis Website.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dan di dalamnya memuat tentang poin-poin dari berbagai hal yang telah dibahas