

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Indonesia yang memiliki beberapa program pendidikan, mulai dari program diploma hingga doktoral. Salah satu tujuan Universitas Negeri Jakarta yaitu Menghasilkan tenaga kependidikan dan non-kependidikan yang bermutu, berkemampuan akademik dan/atau profesional di bidangnya (R. Luddin et al, 2015:16). Program – program yang ada terbagi lagi ke dalam delapan fakultas yang mencakup semua program dan pascasarjana yang dikhususkan untuk program magister dan program doktor. Jumlah mahasiswa yang terdaftar di Universitas Negeri Jakarta berkisar untuk S1 25.000 serta S2 dan S3 sekitar 10.000 dengan jumlah dosennya antara 800 hingga 1.000 dan 3000 karyawan yang ada.

Di luar program pendidikan, Universitas Negeri Jakarta memiliki dua lembaga, tiga biro, dan empat unit pelayanan teknis (UPT) yang mendukung pelaksanaannya dengan menyediakan berbagai macam pelayanan. Seperti dari Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu (LP3M) yang memiliki pelayanan dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan (PKL) dan praktek kerja mengajar (PKM) serta Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) sebagai pusat riset dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, pendidikan, dan seni serta sebagai pusat informasi ilmiah yang menjunjung tinggi nilai kemanusiaan, demokrasi dan hak – hak asasi manusia serta melakukan layanan kepada masyarakat berdasarkan jaminan mutu. Selanjutnya yaitu Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Hubungan Masyarakat (BAKH) yang menyediakan Sistem Persuratan Mahasiswa (SIPERMAWA) bagi layanannya yang berupa pembuatan surat seperti pembuatan surat keterangan mahasiswa dan percetakan pra-transkrip nilai mahasiswa, lalu Biro Umum dan Kepegawaian (BUK) yang melayani dalam hal peminjaman ruang serta kendaraan didukung dengan sistem informasi yang bernama SIRT, serta Biro Keuangan memiliki pelayanan dalam bidang administrasi dan keuangan serta mempunyai

kedudukan setara dengan biro – biro lainnya yang ada di lingkungan Universitas Negeri Jakarta. Setelahnya dalam bagian Unit Pelayanan Teknis yaitu Unit Pelayanan Teknis Bahasa Universitas Negeri Jakarta yang memberikan pelayanan seperti *English for Study*, *English for Academics*, dan *English for Teacher*. Selanjutnya dari Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan yang salah satu layanannya bernama Layanan Sirkulasi, yaitu layanan peminjaman dan pengembalian buku diberikan kepada Civitas Akademika Universitas Negeri Jakarta yang telah menjadi anggota. Berikutnya yaitu Unit Pelayanan Teknis Bimbingan dan Konseling yang salah satu pelayanannya adalah Tes Psikologi dan atau Pedagogis, dan yang terakhir layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang diberikan oleh Unit Pelayanan Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT TIK).

Layanan – layanan yang berada di lembaga, biro, dan unit pelayanan teknis tersebut dapat digunakan oleh mahasiswa, dosen, dan karyawan Universitas Negeri Jakarta, serta masyarakat luas. Sebagai contoh, untuk mahasiswa, salah satu layanan yang sering digunakan adalah dari BAKH, layanan pembuatan surat keterangan mahasiswa. Untuk dosen, dapat menggunakan layanan dari UPT TIK untuk menggunakan data mahasiswa Universitas Negeri Jakarta dalam kepentingan penelitiannya. Dari karyawan dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya. Serta dari masyarakat luar Universitas Negeri Jakarta dapat menggunakan layanan BUK, yaitu peminjaman ruang dengan syarat – syarat tertentu atau layanan Unit Pelayanan Teknis Bahasa, yaitu program TOEP. Ditambah lagi, tidak semua civitas akademika dan masyarakat umum mengetahui apa saja layanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Jakarta dan lokasi dimana layanan tersebut disediakan. Civitas akademika yang dimaksud yaitu mahasiswa, dosen, dan karyawan dari Universitas Negeri Jakarta dimana dapat menggunakan seluruh layanan Universitas Negeri Jakarta. Sedangkan masyarakat umum adalah orang – orang yang bukan merupakan bagian dari instansi Universitas Negeri Jakarta dimana layanan yang dapat digunakan terbatas, hanya layanan yang dibuka untuk publik, seperti layanan peminjaman ruang atau layanan peminjaman kendaraan.

Saat ini seluruh pelayanan yang ada masih terletak pada masing – masing kantor pemberi layanan meskipun beberapa diantaranya sudah memiliki sistem

informasi *online* tersendiri. Misalnya layanan BUK yaitu peminjaman ruang masih berada pada kantor BUK di Gedung Syafei, layanan pembuatan surat dari BAKH harus mendatangi ke kantor BAKH yang berada di Gedung BAKH, dan layanan siakad dari UPT TIK yang terletak pada Gedung UPT TIK sendiri. Layanan – layanan tersebut masih belum berada di satu tempat yang sama. Selebih dari itu, belum adanya standar prosedur dari semua layanan yang ada. Setiap layanan, prosedur pembuatannya masih sangat berbeda satu sama lain. Contohnya dalam pelayanan BAKH, pencetakan surat keterangan mahasiswa. Alur pencetakan surat tersebut pertama kali mahasiswa membuat surat permohonan yang sudah ditanda tangani oleh Kepala prodi, setelahnya baru bisa ditandatangani oleh Kepala sub bagian fakultas baru surat permohonan dapat diterima untuk mencetak surat keterangan mahasiswa. Sehabis itu, mahasiswa menggunakan sistem informasi yang bernama Siperma untuk melihat apakah surat yang diinginkan sudah tercetak atau belum. Jika sudah selesai, maka mahasiswa harus pergi ke gedung BAKH untuk mengambil surat yang sudah dicetak. Sedangkan dalam layanan peminjaman ruang dari BUK, jika mahasiswa ingin meminjam ruangan untuk suatu kegiatan, maka mahasiswa tersebut terlebih dahulu harus izin kepada BAKH, yang nantinya akan dilanjutkan kepada BUK, dari situ mahasiswa baru dapat memberitahukan kapan waktunya dan ruang apa yang akan dipinjam. Dari situ dapat terlihat dalam layanan pencetakan surat, harus pergi minimal ke tiga lokasi yaitu; kantor Kepala prodi, kantor Kepala sub bagian fakultas lalu baru pergi ke gedung BAKH. Dalam layanan peminjaman ruang harus pergi ke gedung BAKH, dan gedung BUK. Waktu yang dibutuhkan untuk mendapat izin atau tanda tangan serta pergi ke masing – masing lokasi yang tertera memakan waktu yang cukup lama, belum lagi jika ada kendala dalam mendapatkan izin atau tanda tangan. Ditambah, jika ada kesalahan sedikitpun, mahasiswa tersebut harus mengulang kembali dari awal. Terlebih lagi jika yang ingin menggunakan layanan tersebut belum tahu dimana lokasi layanan berada dan belum memahami alur prosedur layanannya. Karena informasi yang ada tentang alur prosedur dan lokasi tempat pelayanan kurang tersebar serta seringkali berubah tanpa ada pemberitahuan.

Maka dari itu diperlukan layanan satu pintu dengan satu sistem informasi yang mencakup semua layanan dari masing – masing lembaga, biro, dan unit pelayanan teknis tersebut yang berada dalam satu lokasi yang dapat melayani sekian banyak permintaan layanan dalam satu waktu berdasarkan dengan Peraturan Presiden Nomor 97 yang terbit pada tahun 2014 yang berisi tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Sistem ini perlu didukung dengan sebuah sistem informasi terpadu. Saat ini di Universitas Negeri Jakarta belum terbentuknya sebuah unit pelayanan terpadu satu pintu. Sistem informasi ini nantinya akan dibuat menjadi sebuah aplikasi berbasis *website* dan akan dilayani oleh unit pelayanan terpadu satu pintu.

Jika Universitas Negeri Jakarta memiliki unit tersebut, maka perlu dibantu dengan sebuah sistem informasi. Sistem ini juga nantinya akan melayani sejumlah permintaan pelayanan dalam satu waktu. Jadi, aplikasi sistem informasi berbasis *website* ini akan memudahkan pengguna menggunakan pelayanan Universitas Negeri Jakarta karena berada pelayanannya hanya ada dalam satu lokasi dan dapat diakses dari mana saja melewati *website*.

Sistem yang baik harus memiliki rancangan *User Interface (UI) / User Experience (UX)* yang baik, rancangan UI atau antarmuka yang baik akan menyebabkan pengguna mudah menggunakan aplikasi hingga menyukai aplikasi tersebut. Maka aplikasi yang digunakan memberi manfaat yang maksimal kepada pengguna. Jika rancangan antarmuka aplikasi buruk, maka pengguna akan sulit dan tidak nyaman saat menggunakan aplikasinya yang akan menyebabkan ketidakmauan pengguna menggunakan aplikasi walaupun sangat diperlukan. Aplikasi perlu dirancang agar menghasilkan antarmuka yang baik. Antarmuka yang baik itu seperti menu dan tombol mudah dimengerti dan digunakan, responsif dalam artian setiap aksi yang dilakukan pengguna mendapat respon dari sistem, dan sebagainya. Sebaliknya, yang buruk, seperti visual antarmuka yang dilihat pengguna berantakan dan tidak konsisten dalam bentuk atau pewarnaan, bisa menyebabkan pengguna risih dan enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Maka dari itu, rancangan antarmuka harus dibuat sedemikian rupa agar



memudahkan pengguna, dengan cara *input* yang sedikit dan efisien, dan tidak menyulitkan pengguna serta nyaman untuk dilihat. Dari desain antarmuka yang baik itu maka memungkinkan untuk mendapatkan timpal balik UX yang baik.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat diidentifikasi permasalahannya adalah:

1. Tidak semua civitas akademika dan masyarakat umum mengetahui semua layanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Jakarta.
2. Layanan – layanan yang diberikan oleh unit Universitas Negeri Jakarta baik lembaga, biro, maupun unit pelayanan teknis berada pada masing – masing unit dan dilayani di tempat unit itu berada, tidak semua orang di Universitas Negeri Jakarta paham dimana letak unit tersebut dan prosedur dari layanan tersebut.
3. Layanan – layanan tersebut belum terintegrasi dengan layanan – layanan lainnya.
4. Belum ada aplikasi yang memberikan atau memudahkan pelayanan terpadu satu pintu.
5. Belum ada dan diperlukan desain UI/UX untuk aplikasi layanan terpadu Universitas Negeri Jakarta.
6. Belum ada dan dibutuhkan desain antarmuka aplikasi layanan terpadu Universitas Negeri Jakarta yang cukup dan konsisten.

## 1.3. Batasan Masalah

Dari permasalahan – permasalahan yang ada karena keterbatasan waktu dan sumber daya peneliti, maka penelitian akan dibatasi oleh:

1. Penelitian ini dilakukan selama 35 bulan dari bulan Agustus 2021 sampai dengan Juni 2024.
2. Subjek penelitian yaitu civitas akademika Universitas Negeri Jakarta.
3. Penelitian ini hanya akan merancang rancangan konseptual aplikasi layanan terpadu Universitas Negeri Jakarta berbasis web berbentuk purwarupa *high*

*fidelity* dan dibatasi pada bagian pengembangan *frontend* saja, tidak dengan bagian *backend*.

4. Rancangan yang dibuat terbatas untuk aplikasi web *Desktop* saja dimana aspek *responsiveness* tidak terlalu diperhatikan.
5. Layanan yang dimasukkan yaitu layanan permohonan percetakan pra-transkrip nilai mahasiswa yang dilayani oleh BAKH, layanan peminjaman ruang dan kendaraan yang dilayani oleh BUK, serta layanan permintaan jasa terkait dengan Teknik Informatika dan Komputer (TIK) yang ada di pustikom, antara lain instalasi pengaturan dan jaringan yang dilayani oleh UPT TIK.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang, identifikasi, dan batasan masalah, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah: “Bagaimana merancang dan mendesain antarmuka aplikasi sistem layanan terpadu Universitas Negeri Jakarta yang mudah digunakan dan efisien?”.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menghasilkan rancangan konseptual antarmuka aplikasi sistem layanan terpadu Universitas Negeri Jakarta berbasis web berbentuk purwarupa *high fidelity* yang dapat menjadi bahan pertimbangan jika Universitas Negeri Jakarta memiliki unit pelayanan terpadu satu pintu dan membuat aplikasi sistemnya.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan memiliki manfaat yang berguna, yaitu:

1. Membantu mahasiswa, dosen, dan karyawan Universitas Negeri Jakarta serta masyarakat umum menggunakan layanan Universitas Negeri Jakarta yang ada.
2. Menjadi acuan pengembangan *frontend* aplikasi layanan terpadu Universitas Negeri Jakarta.
3. Menjadi referensi untuk penelitian sejenis.