

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Organisasi

Institut Pendidikan XYZ Perguruan tinggi swasta ini terletak di Bintaro, Tangerang Selatan, dan didirikan pada tahun 2011, universitas ini didukung oleh Kelompok Usaha XYZ *Group*. Institut ini berkomitmen untuk menjaga kualitas pendidikan tinggi, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik, termasuk mutu Sumber Daya Manusia, lulusan, tata kelola, pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, dan pelayanan, melalui Peningkatan Mutu Mandiri (PMI). Untuk mengawasi mutu internal, Institut ini membentuk Lembaga Penjaminan Mutu (LPMU) dengan tujuan memastikan penjaminan mutu non-akademik secara terintegrasi dan terstruktur.

Awalnya, Institut Pendidikan XYZ beroperasi di sebuah ruko di kawasan Bintaro. Namun, seiring dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa, pada tahun 2015, mereka membangun gedung baru di Jalan Cendrawasih, Bintaro, Tangerang Selatan. Institut ini berada di bawah naungan Yayasan XYZ *Group* yang didirikan oleh Kelompok Usaha XYZ *Group*. Moto yang dianut sejak pendiriannya adalah Integritas, Profesionalisme, dan Kewirausahaan (XYZ, 2017).

3.1.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode pendekatan kualitatif digunakan yang melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan responden kunci serta analisis konten dokumen terkait. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai persepsi, pandangan, dan pengalaman responden terkait dengan topik penelitian. Melalui Dengan menggunakan wawancara mendalam, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang perspektif responden,

sementara analisis konten dokumen digunakan untuk menguatkan temuan dari berbagai sudut pandang. Kombinasi kedua metode hal ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang menyeluruh tentang fenomena yang sedang diteliti.

3.1.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan wawancara karena penulis yakin bahwa ini adalah alat yang sangat efektif untuk mendapatkan wawasan yang mendalam dan kontekstual tentang subjek penelitian penulis. Dalam pandangan penulis, wawancara memberikan kesempatan berharga untuk berinteraksi langsung dengan partisipan, memungkinkan penulis meresapi sudut pandang, pengalaman, dan pandangan mereka dengan lebih mendalam. Selain itu, wawancara menjadi platform yang sangat bermanfaat untuk menjelajahi informasi yang mungkin tidak terungkap melalui metode pengumpulan data lainnya. penulis juga menghargai fleksibilitas wawancara, yang memungkinkan penulis menyesuaikan pertanyaan dan pendekatan berdasarkan respons dan temuan yang muncul selama proses wawancara. Oleh karena itu, penulis yakin bahwa melalui metode wawancara, penulis dapat merangkul kompleksitas subjek penelitian penulis dengan lebih baik, mendapatkan wawasan yang lebih mendalam, dan mendokumentasikan data dengan nuansa dan detail yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian penulis secara menyeluruh.

Penulis akan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada lembaga Himpunan Mahasiswa Jurusan, Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Satgas Pelindungan Penanganan Kekerasan Seksual (PPKS), dan pihak Rektorat. Pertanyaan-pertanyaan ini diformulasikan dengan tujuan menyelidiki suatu permasalahan yang terkait, dengan harapan bahwa jawaban yang diberikan akan menjadi *user requirement*. *User requirement* tersebut nantinya akan menjadi dasar untuk pengembangan sistem informasi yang diharapkan mampu menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan yang diidentifikasi.

3.1.4 Metode Pengembangan Sistem

Metodologi pengembangan perangkat lunak yang disebut Rapid Application Development (RAD) berpusat pada siklus pengembangan berulang dan umpan balik pelanggan yang berkelanjutan. Untuk proyek yang perlu diubah dan disesuaikan dengan cepat, seperti membuat aplikasi advokasi siswa untuk Institut Pendidikan XYZ, pendekatan ini sangat ideal. Langkah-langkah yang terlibat dalam penerapan teknik RAD adalah sebagai berikut:

A. Tahap Perencanaan Kebutuhan

Langkah pertama adalah identifikasi kebutuhan aplikasi melalui wawancara, diskusi, atau survei dengan perwakilan mahasiswa. Tujuannya adalah memahami masalah dan fitur yang diperlukan seperti konsultasi dan fitur *live chat*. Setelah kebutuhan diidentifikasi, dokumentasikan persyaratan fungsional dan non-fungsional dengan jelas. Buat daftar fitur dan prioritasnya, serta tetapkan lingkup proyek. Pilih fitur untuk dikembangkan dalam iterasi awal dan yang bisa ditunda. Hal ini penting untuk menjaga fokus dan manajemen proyek yang baik.

B. Tahap Desain Pengguna

Setelah mengidentifikasi kebutuhan aplikasi, langkah selanjutnya adalah membuat prototipe awal menggunakan alat seperti Figma. Prototipe ini memberikan gambaran visual tentang bagaimana aplikasi akan terlihat dan berfungsi. Kemudian, prototipe tersebut perlu ditunjukkan kepada pengguna akhir, yaitu perwakilan mahasiswa, untuk mendapatkan umpan balik mereka. Masukan dari pengguna sangat krusial untuk memastikan bahwa desain dan fungsionalitas yang diusulkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Setelah menerima umpan balik, perbaiki dan sempurnakan prototipe sesuai dengan masukan pengguna. Lakukan beberapa iterasi desain sampai pengguna merasa puas dengan hasilnya.

C. Tahap Pengembangan

Bagi proyek menjadi modul-modul yang lebih kecil dan kembangkan secara bertahap. Fokus pada bagian tertentu seperti fitur konsultasi dan *live chat*. Uji setiap modul terpisah untuk memastikan fungsionalitasnya. Setelah pengujian, integrasikan modul-modul tersebut ke dalam sistem keseluruhan. Melibatkan pengguna dalam pengujian untuk memastikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Berdasarkan hasil evaluasi dan tanggapan dari pengguna, lakukan penyempurnaan dan penyesuaian. Proses ini dapat berulang beberapa kali hingga aplikasi berfungsi dengan baik.

D. Tahap Implementasi

Tahap berikutnya melakukan pelatihan bagi pengguna melalui sesi langsung, tutorial video, atau panduan pengguna. Setelah pelatihan, terapkan aplikasi di lingkungan produksi untuk digunakan oleh semua pengguna yang dituju. Lakukan tinjauan kinerja dan evaluasi implementasi setelah aplikasi berjalan. Peroleh umpan balik dari pengguna untuk pembaruan dan peningkatan lebih lanjut.

3.2 Analisis Sistem Berjalan

Pada proses ini dilakukan tahap perincian kebutuhan pengguna saat merancang dan membangun sistem untuk memastikan sistem yang dibuat memenuhi kebutuhan dan preferensi pengguna. Untuk memastikan hal ini tercapai, penulis melakukan wawancara dengan beberapa perwakilan mahasiswa yang menjabat di himpunan mahasiswa program studi (HIMA) di institusi pendidikan XYZ. Tujuan wawancara ini adalah untuk mengumpulkan informasi tentang proses operasional dan kebutuhan bisnis terkait dengan sistem informasi advokasi mahasiswa.

3.2.1 Hasil Wawancara

A. Hasil Wawancara Dengan Himpunan Mahasiswa

Tabel 3. 1 Hasil Wawancara Dengan HIMASIF

Nama Narasumber	1. Hafidz Sabri 2. Alaro Fyko Wasono 3. Rosi Windi
Jabatan Narasumber	1. Ketua Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi 2023/2024 2. Ketua Departemen PSDM Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi 2023/2024 3. Ketua Divisi Advokasi Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi 2023/2024
Tema	Pengembangan fitur <i>Helpdesk</i> mahasiswa dan kebutuhan pengguna mengenai layanan <i>Helpdesk</i> mahasiswa pada Sistem Informasi Advokasi Mahasiswa di institusi pendidikan XYZ
Tujuan	Mengumpulkan data kebutuhan pengguna (<i>User Requirments</i>)
Hasil Wawancara	
<p>Para narasumber menjelaskan bagaimana alur proses pengaduan hingga penyelesaian yang ada di aplikasi advokasi mahasiswa. Selanjutnya, mereka menekankan betapa pentingnya fitur konsultasi dan <i>live chat</i> sebagai bagian dari <i>Helpdesk</i> dalam aplikasi advokasi mahasiswa untuk mengoptimalkan operasi dan meningkatkan pengambilan keputusan. Kemampuan untuk melakukan konsultasi langsung dan berinteraksi melalui <i>live chat</i> memungkinkan mahasiswa untuk dengan mudah menyampaikan aspirasi, mengajukan pertanyaan, atau memberikan masukan langsung kepada pihak advokasi atau pengelola institusi. Respons cepat dari pihak advokasi melalui fitur ini juga dianggap krusial dalam meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem advokasi yang ada. Secara keseluruhan, fitur konsultasi dan <i>live chat</i> sebagai bagian dari <i>Helpdesk</i> tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi dalam menanggapi aspirasi mahasiswa, tetapi juga memperkuat interaksi antara mahasiswa dengan pihak advokasi, menciptakan lingkungan yang responsif dan inklusif di lingkungan pendidikan.</p>	
Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana alur proses pengaduan hingga penyelesaian dari aplikasi	Untuk mengakses aplikasi advokasi, mahasiswa harus <i>log in</i>

<p>advokasi mahasiswa yang ada di institusi pendidikan XYZ ?, bisakah anda jelaskan !</p>	<p>dengan akun mahasiswa mereka. Mereka memilih menu di <i>dashboard</i> aplikasi, "Upload Laporan", setelah masuk. Selanjutnya, data aspirasi harus dimasukkan ke dalam formulir aduan advokasi yang tersedia. Selanjutnya, mahasiswa memasukkan deskripsi rinci tentang aspirasi mereka dan mengunggah file bukti yang relevan. Mahasiswa kemudian memilih salah satu kategori dari daftar kasus yang disediakan. Mereka juga dapat memilih untuk menganonimkan laporan mereka. Setelah siswa mengisi semua data dengan benar dan lengkap, kemudian mereka klik tombol "Kirim Laporan" untuk mengajukan aduan mereka. Mahasiswa harus menunggu laporan aspirasi mereka diproses oleh unit atau biro yang terkait setelah pengiriman. Selanjutnya, mahasiswa akan menerima notifikasi setelah laporan divalidasi oleh unit atau biro. Mereka juga dapat melihat status laporan mereka di bagian notifikasi laporan di aplikasi.</p>
<p>Apa pendapat Anda tentang kebutuhan untuk memiliki fitur konsultasi dan <i>live chat</i> dalam aplikasi advokasi mahasiswa?</p>	<p>Para narasumber berpendapat bahwa fitur konsultasi dan <i>live chat</i> sangatlah dibutuhkan karena fitur ini sangat penting dan memberikan banyak manfaat bagi mahasiswa sebagai pengguna aplikasi. Ini karena integrasi fitur ini dalam aplikasi advokasi mahasiswa tidak hanya meningkatkan optimalisasi operasi tetapi juga membantu pengambilan keputusan yang lebih baik.</p>

<p>Apa saja aspek atau fitur utama yang sebaiknya diprioritaskan dalam pengembangan modul <i>Helpdesk</i> ini untuk memenuhi kebutuhan aplikasi advokasi mahasiswa dengan baik?</p>	<p>Para narasumber berpendapat bahwa jenis informasi atau data yang paling penting dan bermanfaat untuk diterapkan dalam aplikasi advokasi mahasiswa adalah data mengenai aspirasi yang diajukan. Informasi ini mencakup total laporan yang telah diajukan oleh mahasiswa serta daftar kemajuan laporan yang sedang diproses atau sudah selesai. Dengan cara ini, laporan-laporan yang berhasil diselesaikan dan yang tidak akan terlihat jelas. Selain itu, data mengenai unit/biro yang sering dilaporkan juga diperlukan. Ini penting untuk mengidentifikasi unit/biro yang paling sering menerima aspirasi dari mahasiswa.</p>
<p>Bagaimana Anda melihat potensi dampak positif dari penggunaan modul <i>Helpdesk</i> dalam meningkatkan efektivitas advokasi mahasiswa di lingkungan pendidikan seperti Institut Pendidikan XYZ?</p>	<p>Dari sudut pandang narasumber, penggunaan modul <i>Helpdesk</i> memiliki potensi dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas advokasi mahasiswa di lingkungan pendidikan seperti Institut Pendidikan XYZ. Modul <i>Helpdesk</i> memungkinkan transparansi dan akuntabilitas dengan memungkinkan mahasiswa melacak progres laporan mereka secara real-time, meningkatkan kepercayaan terhadap sistem advokasi. Fitur respons cepat dan notifikasi otomatis membantu dalam menangani masalah lebih efisien, mengurangi waktu tunggu dan frustrasi mahasiswa. Selain itu, data dari modul <i>Helpdesk</i> dapat digunakan untuk memetakan masalah yang sering dihadapi mahasiswa, memungkinkan</p>

	<p>institusi untuk mengidentifikasi tren dan fokus pada peningkatan kinerja unit atau biro yang sering menerima keluhan.</p>
<p>Bagaimana harapan Anda mengenai fitur konsultasi dan <i>live chat</i> ini dalam meningkatkan pengalaman Anda menggunakan aplikasi advokasi mahasiswa secara keseluruhan?</p>	<p>Para narasumber berpendapat fitur konsultasi dan <i>live chat</i> dalam aplikasi advokasi mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Fitur ini tidak hanya memungkinkan mahasiswa untuk berkomunikasi langsung dengan pihak advokasi tanpa hambatan waktu, tetapi juga meningkatkan responsivitas dan efisiensi dalam penanganan masalah. Secara keseluruhan, implementasi fitur tersebut diharapkan dapat memperkuat hubungan antara mahasiswa dan pihak advokasi, serta mewujudkan lingkungan yang lebih ramah dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa di lingkungan pendidikan.</p>
<p>Apakah Anda memiliki rekomendasi atau saran bagi saya dalam mengembangkan dan mengimplementasikan modul <i>Helpdesk</i> ini agar dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna?</p>	<p>Para narasumber berpendapat, pengembangan dan implementasi modul <i>Helpdesk</i> yang efektif dalam aplikasi advokasi mahasiswa harus didasarkan pada beberapa prinsip utama. Penting untuk memprioritaskan memastikan interaksi pengguna yang intuitif dan antarmuka yang mudah dipahami dinavigasi. Integrasi teknologi seperti <i>live chat</i> dengan respons cepat dapat meningkatkan keterlibatan dan responsivitas terhadap masukan mahasiswa. Selain itu, fitur analisis data untuk melacak tren aspirasi mahasiswa akan membantu institusi dalam merespons dengan lebih efektif.</p>

	Terakhir, penyediaan pelatihan dan dukungan yang baik bagi pengguna akan memastikan pemanfaatan modul <i>Helpdesk</i> secara maksimal. Dengan demikian, modul <i>Helpdesk</i> dapat menjadi alat yang efisien untuk meningkatkan efektivitas advokasi mahasiswa dan memperkuat hubungan antara mahasiswa dengan pihak pengelola institusi.
--	--

Berdasarkan hasil wawancara dengan perwakilan himpunan mahasiswa sistem informasi, fitur konsultasi dan *live chat* dalam modul *Helpdesk* aplikasi advokasi mahasiswa sangat penting. Fitur ini memungkinkan mahasiswa untuk berkomunikasi langsung dengan pihak advokasi atau pengelola institusi, memfasilitasi pengajuan pertanyaan, aspirasi, dan masukan secara efisien. Respons cepat dari pihak advokasi melalui fitur ini juga membantu meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem advokasi yang ada. Dengan demikian, fitur konsultasi dan *live chat* tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi, tetapi juga memperkuat interaksi positif antara mahasiswa dan pihak advokasi, menciptakan lingkungan yang responsif dan inklusif di lingkungan pendidikan.

Tabel 3. 2 Hasil Wawancara Dengan HIMAFORKA

Nama Narasumber	1. Siti Mariam
Jabatan Narasumber	Sekretaris Himpunan Mahasiswa Informatika 2023/2024
Tema	Pengembangan fitur <i>Helpdesk</i> mahasiswa dan kebutuhan pengguna mengenai layanan <i>Helpdesk</i> mahasiswa pada Sistem Informasi Advokasi Mahasiswa di institusi pendidikan XYZ
Tujuan	Mengumpulkan data kebutuhan pengguna (<i>User Requirments</i>)
Hasil Wawancara	

Menurut narasumber, proses pengaduan hingga penyelesaian dalam aplikasi advokasi mahasiswa dijelaskan sebagai langkah penting. Mereka menyoroti betapa esensialnya fitur konsultasi dan *live chat* sebagai bagian dari *Helpdesk* untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan. Fitur ini memungkinkan mahasiswa berinteraksi secara langsung dengan pihak advokasi atau pengelola institusi, sehingga mereka dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi, bertanya, atau memberikan masukan. Respons cepat dari pihak advokasi melalui fitur ini juga dianggap krusial untuk meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap sistem advokasi. Secara keseluruhan, fitur konsultasi dan *live chat* dalam *Helpdesk* tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi dalam menanggapi aspirasi mahasiswa, tetapi juga memperkuat interaksi positif antara mahasiswa dan pihak advokasi, menciptakan lingkungan yang responsif dan inklusif di lingkungan pendidikan.

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana alur proses pengaduan hingga penyelesaian dari aplikasi advokasi mahasiswa yang ada di institusi pendidikan XYZ ?, bisakah anda jelaskan !</p>	<p>Untuk mengakses aplikasi advokasi, mahasiswa perlu <i>login</i> menggunakan akun mahasiswa mereka. Setelah <i>login</i>, mereka akan memilih opsi "Upload Laporan" dari menu <i>dashboard</i> aplikasi. Selanjutnya, mahasiswa diharuskan untuk mengisi formulir aduan advokasi dengan memasukkan data aspirasi mereka secara detail. Proses ini meliputi deskripsi lengkap tentang aspirasi yang mereka ajukan dan mengunggah bukti-bukti yang relevan. Mahasiswa juga diminta untuk memilih kategori kasus dari opsi yang tersedia dan memiliki opsi untuk menganonimkan laporan mereka. Setelah semua informasi terisi dengan benar, mahasiswa akan mengklik tombol "Kirim Laporan" untuk mengajukan aduan mereka.</p> <p>Setelah mengirimkan laporan, mahasiswa perlu menunggu proses validasi oleh unit atau biro yang terkait. Mereka akan</p>

	<p>menerima notifikasi ketika laporan mereka telah divalidasi. Mahasiswa juga dapat melihat status laporan mereka melalui bagian notifikasi laporan yang tersedia di dalam aplikasi.</p>
<p>Apa pendapat Anda tentang kebutuhan untuk memiliki fitur konsultasi dan <i>live chat</i> dalam aplikasi advokasi mahasiswa?</p>	<p>Menurut narasumber, fitur konsultasi dan <i>live chat</i> dianggap sangat penting dalam aplikasi advokasi mahasiswa karena memberikan banyak manfaat kepada pengguna, yaitu mahasiswa. Integrasi fitur ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam konteks advokasi mahasiswa.</p>
<p>Apa saja aspek atau fitur utama yang sebaiknya diprioritaskan dalam pengembangan modul <i>Helpdesk</i> ini untuk memenuhi kebutuhan aplikasi advokasi mahasiswa dengan baik?</p>	<p>Menurut narasumber, informasi yang paling vital untuk dimasukkan ke dalam aplikasi advokasi mahasiswa adalah data mengenai aspirasi yang diajukan. Ini meliputi total jumlah laporan yang sudah disampaikan oleh mahasiswa serta status kemajuan laporan yang sedang diproses atau telah selesai. Dengan demikian, aplikasi dapat dengan jelas menunjukkan laporan-laporan yang berhasil diselesaikan dan yang belum. Selain itu, penting juga untuk mencatat data mengenai unit atau biro yang paling sering menerima aspirasi dari mahasiswa untuk memahami pola dan tren yang ada dalam proses advokasi.</p>
<p>Bagaimana Anda melihat potensi dampak positif dari penggunaan modul <i>Helpdesk</i> dalam meningkatkan efektivitas advokasi mahasiswa di lingkungan</p>	<p>Menurut narasumber, penggunaan modul <i>Helpdesk</i> memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas advokasi mahasiswa di lingkungan pendidikan seperti</p>

<p>pendidikan seperti Institut Pendidikan XYZ?</p>	<p>Institut Pendidikan XYZ. Modul ini memungkinkan mahasiswa untuk melacak progres laporan mereka secara real-time, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem advokasi. Fitur respons cepat dan notifikasi otomatis juga membantu mengatasi masalah dengan lebih efisien, mengurangi waktu tunggu dan kekecewaan mahasiswa. Selain itu, data yang dihasilkan oleh modul <i>Helpdesk</i> dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang sering dihadapi mahasiswa, memberikan institusi kemampuan untuk mengenali tren dan fokus pada peningkatan kinerja unit atau biro yang paling sering menerima keluhan.</p>
<p>Bagaimana harapan Anda mengenai fitur konsultasi dan <i>live chat</i> ini dalam meningkatkan pengalaman Anda menggunakan aplikasi advokasi mahasiswa secara keseluruhan?</p>	<p>Menurut narasumber, fitur konsultasi dan <i>live chat</i> dalam aplikasi advokasi mahasiswa diharapkan akan meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan. Fitur ini memungkinkan mahasiswa untuk berinteraksi secara langsung dengan pihak advokasi tanpa adanya hambatan waktu, yang pada gilirannya meningkatkan responsivitas dan efisiensi dalam menanggapi masalah. Secara keseluruhan, implementasi fitur tersebut diharapkan dapat memperkuat hubungan antara mahasiswa dan pihak advokasi, serta menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa di institusi pendidikan.</p>
<p>Apakah Anda memiliki rekomendasi atau saran bagi saya dalam mengembangkan dan</p>	<p>Menurut narasumber, pengembangan dan implementasi modul <i>Helpdesk</i></p>

<p>mengimplementasikan modul <i>Helpdesk</i> ini agar dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna?</p>	<p>yang efektif dalam aplikasi advokasi mahasiswa harus didasarkan pada prinsip-prinsip utama. Fokus utama adalah memprioritaskan pengalaman pengguna dengan desain antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan. Integrasi teknologi seperti <i>live chat</i> dengan respons cepat dianggap krusial untuk meningkatkan keterlibatan dan responsivitas terhadap masukan dari mahasiswa. Selain itu, fitur analisis data untuk melacak tren aspirasi mahasiswa diharapkan membantu institusi dalam merespons dengan lebih efektif terhadap kebutuhan mahasiswa. Terakhir, pentingnya penyediaan pelatihan dan dukungan yang baik bagi pengguna juga disoroti untuk memastikan pemanfaatan modul <i>Helpdesk</i> secara maksimal. Dengan demikian, modul <i>Helpdesk</i> diharapkan menjadi alat yang efisien dalam meningkatkan efektivitas advokasi mahasiswa dan memperkuat hubungan antara mahasiswa dengan pihak pengelola institusi.</p>
--	---

Hasil wawancara dengan perwakilan dari himpunan mahasiswa informatika menunjukkan pentingnya fitur konsultasi dan *live chat* dalam aplikasi advokasi mahasiswa untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan mengoptimalkan operasi. Fitur konsultasi dan *live chat*, yang memungkinkan mahasiswa untuk berinteraksi langsung dengan pihak advokasi atau pengelola institusi, dianggap krusial untuk menyampaikan aspirasi, mengajukan pertanyaan, dan memberikan masukan dengan lebih efisien. Narasumber menegaskan bahwa integrasi fitur ini dalam aplikasi akan meningkatkan pemahaman dan interpretasi terhadap kebutuhan

mahasiswa, membantu mengidentifikasi tren, pola, dan memecahkan masalah secara tepat waktu. Selain itu, penting untuk meningkatkan fitur dengan interaktivitas, integrasi data eksternal, dan opsi kustomisasi, sehingga fitur konsultasi dan *live chat* dapat digunakan secara maksimal dalam berbagai konteks penggunaan aplikasi.

Tabel 3. 3 Hasil Wawancara Dengan HIMAKSI

Nama Narasumber	1. Raden Jessica Fharina Muhsin
Jabatan Narasumber	Kepala Divisi Olahraga Dan Kesenian Himpunan Mahasiswa Akuntansi 2023/2024
Tema	Pengembangan fitur <i>Helpdesk</i> mahasiswa dan kebutuhan pengguna mengenai layanan <i>Helpdesk</i> mahasiswa pada Sistem Informasi Advokasi Mahasiswa di institusi pendidikan XYZ
Tujuan	Mengumpulkan data kebutuhan pengguna (<i>User Requirments</i>)
Hasil Wawancara	
Menurut narasumber, proses pengajuan laporan hingga penyelesaiannya dalam aplikasi advokasi mahasiswa dianggap sebagai langkah yang sangat penting. Mereka menekankan pentingnya fitur konsultasi dan <i>live chat</i> sebagai bagian dari <i>Helpdesk</i> untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan. Fitur ini memungkinkan mahasiswa untuk berinteraksi langsung dengan pihak advokasi atau pengelola institusi, mempermudah mereka dalam menyampaikan aspirasi, bertanya, atau memberikan masukan. Respons yang cepat dari pihak advokasi melalui fitur ini juga dianggap sangat penting untuk membangun kepercayaan mahasiswa terhadap sistem advokasi. Secara keseluruhan, fitur konsultasi dan <i>live chat</i> dalam <i>Helpdesk</i> tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi dalam menanggapi aspirasi mahasiswa.	
Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana alur proses pengaduan hingga penyelesaian dari aplikasi advokasi mahasiswa yang ada di institusi pendidikan XYZ ?, bisakah anda jelaskan !	Untuk mengakses aplikasi advokasi, langkah pertama yang harus dilakukan oleh mahasiswa adalah melakukan <i>login</i> menggunakan akun mahasiswa mereka. Setelah berhasil masuk, mereka akan menemukan opsi "Upload Laporan" di <i>dashboard</i> aplikasi. Proses berikutnya adalah

	<p>mengisi formulir pengaduan advokasi dengan memasukkan detail aspirasi mereka secara komprehensif, termasuk deskripsi yang mendetail serta mengunggah bukti yang relevan. Mahasiswa juga dapat memilih kategori kasus yang sesuai dan memiliki opsi untuk menyampaikan laporan secara anonim. Setelah semua informasi terisi dengan benar, langkah terakhir adalah mengklik tombol "Kirim Laporan" untuk mengajukan pengaduan.</p> <p>Setelah proses pengiriman selesai, mahasiswa perlu menunggu validasi dari unit atau biro yang bertanggung jawab. Mereka akan mendapatkan notifikasi ketika laporan mereka telah divalidasi. Mahasiswa juga dapat mengakses status laporan mereka melalui bagian notifikasi laporan yang tersedia di aplikasi.</p>
<p>Apa pendapat Anda tentang kebutuhan untuk memiliki fitur konsultasi dan <i>live chat</i> dalam aplikasi advokasi mahasiswa?</p>	<p>Menurut narasumber, fitur konsultasi dan <i>live chat</i> di aplikasi advokasi mahasiswa dianggap krusial karena memberikan sejumlah keuntungan kepada pengguna, terutama mahasiswa. Integrasi fitur ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memudahkan pengambilan keputusan yang lebih baik dalam konteks advokasi mahasiswa.</p>
<p>Apa saja aspek atau fitur utama yang sebaiknya diprioritaskan dalam pengembangan modul <i>Helpdesk</i> ini untuk memenuhi kebutuhan aplikasi advokasi mahasiswa dengan baik?</p>	<p>Menurut narasumber, data yang paling penting untuk dimasukkan ke dalam aplikasi advokasi mahasiswa adalah informasi tentang aspirasi yang diajukan. Ini mencakup jumlah total laporan yang telah diajukan oleh</p>

	<p>mahasiswa dan status progres laporan yang sedang atau telah diselesaikan. Dengan cara ini, aplikasi dapat dengan jelas menampilkan laporan-laporan yang berhasil diselesaikan dan yang masih dalam proses. Selain itu, penting juga untuk mencatat informasi mengenai unit atau departemen yang sering menerima aspirasi dari mahasiswa untuk memahami pola dan tren yang terjadi dalam proses advokasi.</p>
<p>Bagaimana Anda melihat potensi dampak positif dari penggunaan modul <i>Helpdesk</i> dalam meningkatkan efektivitas advokasi mahasiswa di lingkungan pendidikan seperti Institut Pendidikan XYZ?</p>	<p>Menurut narasumber, implementasi modul <i>Helpdesk</i> memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas advokasi mahasiswa di lingkungan pendidikan seperti Institut Pendidikan XYZ. Modul ini memungkinkan mahasiswa untuk memantau progres laporan mereka secara real-time, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem advokasi. Fitur respons cepat dan notifikasi otomatis juga membantu menangani masalah dengan lebih efisien, mengurangi waktu menunggu dan frustrasi mahasiswa. Selain itu, data yang dikumpulkan oleh modul <i>Helpdesk</i> dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang sering dihadapi mahasiswa, memungkinkan institusi untuk fokus pada peningkatan kinerja unit atau departemen yang paling sering menerima keluhan.</p>
<p>Bagaimana harapan Anda mengenai fitur konsultasi dan <i>live chat</i> ini dalam meningkatkan pengalaman Anda menggunakan</p>	<p>Menurut narasumber, penggunaan fitur konsultasi dan <i>live chat</i> dalam aplikasi advokasi mahasiswa dianggap akan menghadirkan pengalaman</p>

<p>aplikasi advokasi mahasiswa secara keseluruhan?</p>	<p>pengguna yang lebih baik. Fitur ini memungkinkan mahasiswa untuk berkomunikasi langsung dengan pihak advokasi tanpa batas waktu, yang meningkatkan responsivitas dan efisiensi dalam menanggapi permasalahan. Secara keseluruhan, implementasi fitur tersebut diharapkan dapat memperkuat interaksi antara mahasiswa dan pihak advokasi, serta menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa di lingkungan pendidikan.</p>
<p>Apakah Anda memiliki rekomendasi atau saran bagi saya dalam mengembangkan dan mengimplementasikan modul <i>Helpdesk</i> ini agar dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna?</p>	<p>Menurut narasumber, untuk mengembangkan dan mengimplementasikan modul <i>Helpdesk</i> yang efektif dalam aplikasi advokasi mahasiswa, ada beberapa prinsip utama yang harus ditekankan. Prioritas utama adalah memperhatikan pengalaman pengguna dengan desain antarmuka yang mudah dipahami dan intuitif. Integrasi teknologi seperti <i>live chat</i> dengan respons cepat dianggap sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan dan respon terhadap masukan dari mahasiswa. Selain itu, pentingnya fitur analisis data untuk memantau tren aspirasi mahasiswa diharapkan dapat membantu institusi dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa secara lebih efektif. Terakhir, pentingnya menyediakan pelatihan dan dukungan yang komprehensif bagi pengguna juga ditekankan guna memastikan penggunaan modul <i>Helpdesk</i> secara maksimal. Dengan demikian, modul <i>Helpdesk</i> diharapkan dapat</p>

	menjadi alat yang efisien dalam meningkatkan efektivitas advokasi mahasiswa dan memperkuat hubungan antara mahasiswa dengan pihak pengelola institusi.
--	--

Berdasarkan wawancara dengan narasumber mengenai aplikasi advokasi mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa proses pengaduan dan penyelesaiannya sangat penting. Fitur konsultasi dan *live chat* di dalam aplikasi dianggap krusial untuk meningkatkan efisiensi operasional dan responsivitas dalam menanggapi aspirasi mahasiswa. Informasi mengenai jumlah dan status laporan yang diajukan juga menjadi fokus utama untuk memetakan tren dan pola dalam advokasi. Implementasi modul *Helpdesk* dinilai memiliki dampak positif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta membantu institusi dalam mengatasi masalah dengan lebih efisien. Secara keseluruhan, penggunaan teknologi ini diharapkan dapat memperkuat interaksi antara mahasiswa dan pihak advokasi, serta meningkatkan pengalaman pengguna di lingkungan pendidikan.

3.2.2 Analisa Dokumen

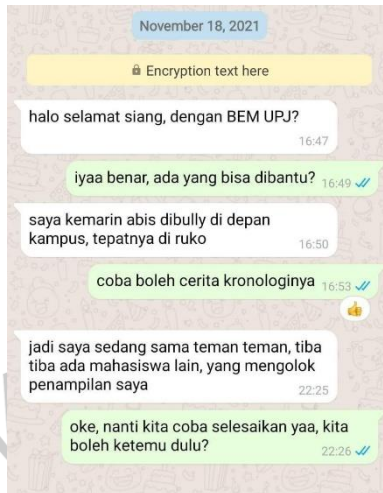
Analisis dokumen adalah proses pemahaman dan evaluasi terhadap dokumen terkait proyek, seperti kebutuhan pengguna, spesifikasi teknis, dan dokumentasi sistem. Tujuannya adalah mengumpulkan informasi penting untuk merencanakan pengembangan aplikasi. Langkah-langkahnya mencakup identifikasi informasi kunci, penilaian keakuratan dokumen, dan pembuatan rangkuman untuk panduan pengembangan selanjutnya.

1. Bukti pelaporan melalui chat

Nama Dokumen : Bukti pelaporan dari mahasiswa kepada BEM.

Deskripsi : Dokumen ini berisi tentang pengaduan mahasiswa melalui aplikasi *whatsapp*.

Fungsi : Proses pengaduan dari mahasiswa kepada BEM

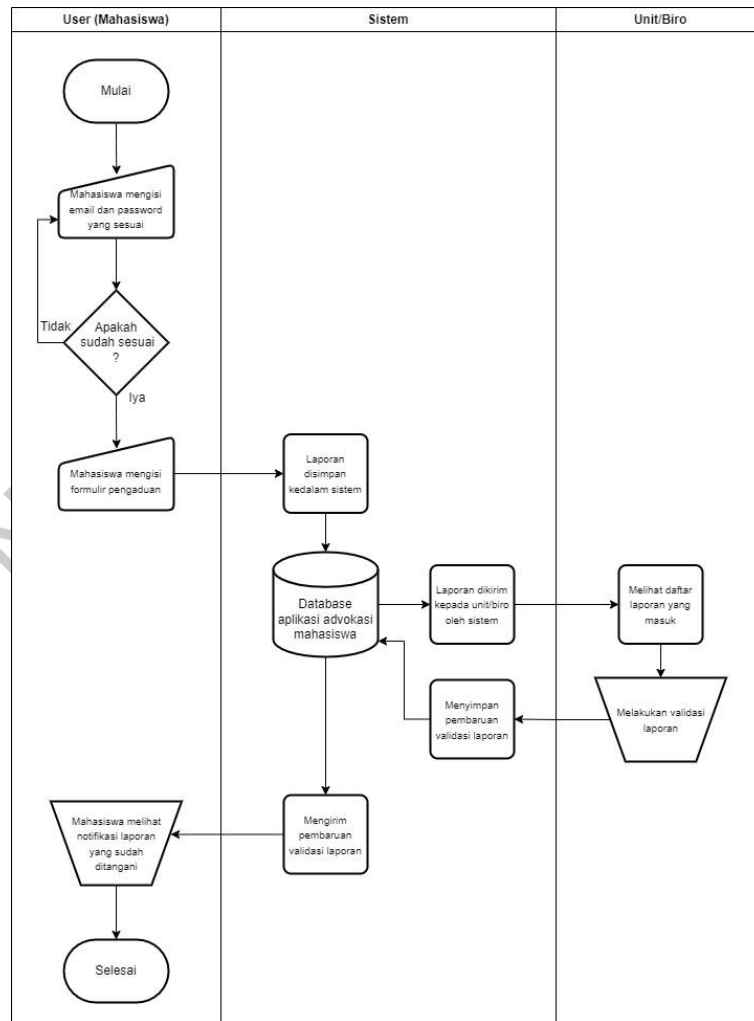


Gambar 3. 1 Bukti Pelaporan Mahasiswa

Penggunaan saluran komunikasi pribadi sebagai sarana untuk pengaduan digital antara pelapor dan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) menimbulkan beberapa masalah. Salah satunya adalah kekhawatiran terkait privasi, di mana informasi yang disampaikan melalui saluran tersebut tidak dijamin keamanannya. Selain itu, ada risiko keamanan data karena kemungkinan penyimpanan informasi yang tidak aman, yang dapat meningkatkan potensi untuk kebocoran data.

3.2.3 Alur Sistem Berjalan

Penulis melakukan analisis terhadap proses operasional untuk memahami urutan langkah dalam pelaksanaan kerja di organisasi. Fokus analisis ini adalah pada alur sistem Sistem Informasi Advokasi Mahasiswa di Institut Pendidikan XYZ. Alur sistem ini digambarkan menggunakan cross functional flowchart untuk menjelaskan proses operasional secara komprehensif. Sebagai berikut :



Gambar 3. 2 Cross Funtional Flowchart Sistem Berjalan

Pada diagram aktivitas tersebut, penulis menemukan bahwa langkah-langkah dalam alur sistem meliputi mahasiswa melakukan *login* ke dalam aplikasi, mengakses opsi unggah aduan, dan melengkapi formulir aduan dengan detail informasi yang relevan. Setelah itu, mahasiswa menyimpan data aduan dengan mengklik tombol simpan, dan sistem akan menyimpan serta mengirimkan aduan tersebut. Langkah selanjutnya adalah unit atau biro melakukan proses validasi terhadap aduan tersebut. Setelah validasi selesai, sistem akan memberikan umpan balik kepada mahasiswa melalui notifikasi. Notifikasi ini berisi respons dari unit atau biro terkait yang telah mengevaluasi atau menindaklanjuti aduan. Setelah proses tersebut selesai, mahasiswa dapat melihat hasil aduan mereka dalam menu penyelesaian.

3.2.4 Analisis Alur Sistem Berjalan

Peneliti menjumpai beberapa kelemahan dalam jalannya proses konsultasi dan *live chat* dalam sistem informasi advokasi mahasiswa yang sedang berjalan. Pertama, terdapat kekurangan dalam menyediakan fitur konsultasi dan percakapan langsung antara mahasiswa dengan pihak advokasi atau pengelola institusi. Hal ini mempengaruhi kemampuan mahasiswa untuk memastikan aduan yang akan dibawa layak atau tidak untuk diadukan. Kekurangan lain yang ditemukan adalah kesulitan dalam melakukan interaksi secara langsung tanpa fitur yang memadai.

Tabel 3. 4 Analisis Sistem Berjalan

No.	Indikator	Kendala	Keterangan
1	Melakukan preventif laporan mahasiswa	Mahasiswa sulit memastikan bahwa advokasi layak untuk diadukan	Urgensi: Tinggi
2	Melakukan pemantauan progres konsultasi yang sudah diajukan	Mahasiswa sulit untuk melakukan interaksi secara langsung terkait proses konsultasi yang diajukan	Urgensi: Tinggi

3.3 Analisa Kebutuhan

Dalam penyusunan laporan ini, saya menggunakan metode elisitasi dengan melakukan wawancara langsung dengan perwakilan mahasiswa. Metode ini penting untuk memahami dengan lebih dalam perspektif dan kebutuhan mereka terkait dengan aplikasi yang sedang dikembangkan. Melalui wawancara tersebut, saya berhasil mengumpulkan informasi yang sangat berharga. Data-data yang terkumpul menjadi dasar yang penting dalam merencanakan dan mengembangkan

aplikasi. Saya berharap aplikasi yang dihasilkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan yang telah disampaikan oleh perwakilan mahasiswa selama proses elisitasi.

3.3.1 Elisitasi Tahap Pertama

Tabel 3. 5 Elisitasi Tahap Pertama

Functional	
	ANALISA KEBUTUHAN
	Saya ingin sistem dapat :
1.	Mahasiswa dapat melakukan pengajuan konsultasi
2.	Mahasiswa dapat melihat konsultasi yang sudah diajukan
3.	Mahasiswa dapat mengedit konsultasi yang diajukan
4.	Mahasiswa dapat cek status konsultasi
5.	Admin dapat melakukan validasi status konsultasi
6.	Mahasiswa dapat mengirim pesan terhadap admin terkait
7.	Admin terkait dapat membalas pesan terhadap mahasiswa
8.	Pesan <i>live chat</i> terkirim secara <i>real time</i>
Non Functional	
	ANALISA KEBUTUHAN
	Saya ingin sistem dapat :
1.	Sistem memiliki tampilan yang mudah dipahami
2.	Sistem memiliki tampilan yang <i>responsive</i>
3.	Sistem dapat diakses di perangkat PC atau <i>smartphone</i>

3.3.2 Elisitasi Tahap Kedua

Tabel 3. 6 Elisitasi Tahap Kedua

Functional				
	ANALISA KEBUTUHAN	M	D	i
Saya ingin sistem dapat :				
1.	Mahasiswa dapat melakukan pengajuan konsultasi	√		
2.	Mahasiswa dapat melihat konsultasi yang sudah diajukan	√		
3.	Mahasiswa dapat mengedit konsultasi yang diajukan	√		
4.	Mahasiswa dapat cek status konsultasi	√		
5.	Admin dapat melakukan validasi status konsultasi	√		
6.	Mahasiswa dapat mengirim pesan terhadap admin terkait	√		
7.	Admin terkait dapat membalas pesan terhadap mahasiswa	√		
8.	Pesan <i>live chat</i> terkirim secara <i>real time</i>	√		
Non Functional				
	ANALISA KEBUTUHAN			
Saya ingin sistem dapat :				
1.	Sistem memiliki tampilan yang mudah dipahami		√	
2.	Siste memiliki tampilan yang <i>responsive</i>		√	
3.	Sistem dapat diakses di perangkat PC atau <i>smartphone</i>	√		
4.	Sistem dapat diakses menggunakan banyak aplikasi Browser	√		

3.3.3 Elisitasi Tahap Ketiga

Tabel 3. 7 Elisitasi Tahap Ketiga

Functional										
	ANALISA KEBUTUHAN	T			O			E		
		H	M	L	H	M	L	H	M	L
Saya ingin sistem dapat :										
1.	Mahasiswa dapat melakukan pengajuan konsultasi			√			√			√

2.	Mahasiswa dapat melihat konsultasi yang sudah diajukan			√			√			√
3.	Mahasiswa dapat mengedit konsultasi yang diajukan			√			√			√
4.	Mahasiswa dapat cek status konsultasi			√			√			√
5.	Admin dapat melakukan validasi status konsultasi			√			√			√
6.	Mahasiswa dapat mengirim pesan terhadap admin terkait		√				√			√
7.	Admin terkait dapat membalas pesan terhadap mahasiswa		√				√			√
8.	Pesan <i>live chat</i> terkirim secara <i>real time</i>		√	√			√			√
Non Functional										
	ANALISA KEBUTUHAN	T			O			E		
		H	M	L	H	M	L	H	M	L
	Saya ingin sistem dapat :									
1.	Sistem memiliki tampilan yang mudah dipahami		√				√		√	
2.	Sistem memiliki tampilan yang <i>responsive</i>			√			√			√
3.	Sistem dapat diakses di perangkat PC atau <i>smartphone</i>		√				√			√
4.	Sistem dapat diakses menggunakan banyak aplikasi browser		√				√		√	

3.3.4 Elisitasi Final

Tabel 3. 8 Elisitasi Final

Functional	
ANALISA KEBUTUHAN	
Saya ingin sistem dapat :	
1.	Mahasiswa dapat melakukan pengajuan konsultasi
2.	Mahasiswa dapat melihat konsultasi yang sudah diajukan
3.	Mahasiswa dapat mengedit konsultasi yang diajukan
4.	Mahasiswa dapat cek status konsultasi
5.	Admin dapat melakukan validasi status konsultasi
6.	Mahasiswa dapat mengirim pesan terhadap admin terkait
7.	Admin terkait dapat membalas pesan terhadap mahasiswa
8.	Pesan <i>live chat</i> terkirim secara <i>real time</i>
Non Functional	
ANALISA KEBUTUHAN	
Saya ingin sistem dapat :	
1.	Sistem memiliki tampilan yang mudah dipahami
2.	Sistem memiliki tampilan yang <i>responsive</i>
3.	Sistem dapat diakses di perangkat PC atau <i>smartphone</i>
4.	Sistem dapat diakses menggunakan banyak aplikasi browser