

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecepatan perkembangan teknologi saat ini memengaruhi kehidupan sehari-hari, pekerjaan, dan interaksi kita dengan cara yang mendalam. Era penemuan baru sedang diantar oleh revolusi teknologi termasuk komputasi awan dan internet of things. Ekosistem yang sangat responsif dan terintegrasi diciptakan oleh meningkatnya dominasi platform digital, aplikasi pintar, dan gadget pintar yang saling terhubung. Kemampuan penyimpanan data yang besar dan internet yang lebih cepat memungkinkan transformasi digital di berbagai industri, termasuk bisnis, manufaktur, perawatan kesehatan, dan pendidikan. Kecerdasan buatan, teknologi blockchain, dan pemrosesan data yang lebih canggih meningkatkan kapasitas kita untuk mengevaluasi data, membuat penilaian, dan menyelesaikan masalah yang menantang. Dengan kemajuan ini, kita sekarang memiliki kesempatan untuk membangun dunia yang lebih inventif, efisien, dan terhubung, tetapi kita juga menghadapi tantangan baru.

Sistem Informasi (SI) adalah suatu rangkaian terstruktur dari berbagai elemen yang saling terkait untuk mengatur, menyimpan, mengolah, dan mengirimkan informasi dengan tujuan mendukung berbagai aktivitas dan proses pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. Komponen-komponen ini meliputi teknologi informasi, data, prosedur, serta perangkat keras dan perangkat lunak yang bekerja bersama secara sinergis. Sistem Informasi dirancang untuk memproses data secara efisien, memungkinkan akses informasi dengan cepat dan akurat, serta menyediakan dasar bagi pengambilan keputusan yang tepat. Dalam konteks bisnis atau institusi pendidikan seperti Institut Pendidikan XYZ, Sistem Informasi tidak hanya digunakan untuk mengelola data administratif, tetapi juga memainkan peran strategis dalam mendukung aktivitas sehari-hari, perencanaan, serta pengembangan strategi jangka panjang. Keseluruhan ekosistem Sistem Informasi berkontribusi terhadap efisiensi operasional, kualitas layanan, dan

Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan teknologi yang terus berubah dan berkembang.

Advokasi, sering dikenal dalam konteks hukum, merujuk pada upaya pembelaan, dukungan, dan rekomendasi yang dilakukan melalui komunikasi persuasif untuk memperjuangkan suatu tujuan atau pandangan. Proses advokasi melibatkan berbagai metode komunikasi yang bertujuan mempengaruhi opini dan tindakan orang lain demi kepentingan tertentu. Dalam prakteknya, advokasi dapat mencakup strategi lobi, kampanye publik, serta berbagai bentuk interaksi sosial yang dirancang untuk membangun dukungan dan mencapai perubahan yang diinginkan.

Perkembangan teknologi saat ini telah membawa dampak signifikan terutama di lingkungan pendidikan, termasuk di Institut Pendidikan XYZ . Pemanfaatan sistem informasi dalam konteks perkuliahan dan advokasi untuk mahasiswa menjadi semakin krusial. Teknologi informasi telah memperkaya pengalaman belajar mahasiswa dengan memfasilitasi akses mudah ke sumber daya akademis, memungkinkan kolaborasi *online*, dan meningkatkan efisiensi administratif universitas.

Sistem informasi yang terintegrasi di membantu dalam menyediakan informasi akurat dan terkini kepada mahasiswa, termasuk dalam hal advokasi. Mahasiswa dapat dengan mudah mengakses informasi tentang hak dan kewajiban mereka, serta menyuarakan masalah atau kebutuhan melalui platform *digital*. Dalam konteks advokasi, teknologi menjadi alat yang efektif untuk memperjuangkan hak dan kepentingan mahasiswa. Aplikasi advokasi khusus dapat digunakan untuk melaporkan masalah, mendapatkan bimbingan, atau bahkan mengorganisir aksi bersama.

Dengan demikian, perkembangan teknologi, khususnya sistem informasi, di bukan hanya memfasilitasi proses belajar mengajar, tetapi juga memperkuat peran advokasi mahasiswa. Teknologi menjadi sebuah kekuatan positif yang menghubungkan mahasiswa dengan informasi, sumber daya, serta bantuan yang

diperlukan untuk mencapai prestasi akademis dan perkembangan pribadi yang optimal.

Proses advokasi di Institut Pendidikan XYZ masih menghadapi tantangan yang membuatnya belum optimal. Mahasiswa di sering mengalami kesulitan dalam mengakses layanan advokasi, yang seharusnya memberikan bantuan dan dukungan terkait masalah akademik, organisasi, atau pribadi. Keterbatasan akses informasi tentang cara mengajukan pengaduan, prosedur yang kompleks, dan kurangnya transparansi dalam penanganan pengaduan menyulitkan mahasiswa untuk mendapatkan solusi yang tepat. Selain itu, komunikasi antara mahasiswa dan pihak-pihak terkait dalam proses advokasi juga sering terhambat, menghambat efisiensi dalam menanggapi masalah yang dihadapi mahasiswa.

Kurangnya sistem informasi advokasi di Institut Pendidikan XYZ juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas proses ini. Mahasiswa kesulitan melacak status pengaduan mereka, mendapatkan pembaruan, atau mengetahui langkah-langkah yang sedang diambil terkait kasus mereka. Ketiadaan sistem informasi yang memadai membuat pengelolaan proses advokasi menjadi tidak terkoordinasi dengan baik, mengakibatkan lamanya penyelesaian masalah.

Selain itu, mahasiswa juga harus melakukan tatap muka atau bertemu secara langsung terkait permasalahan yang ingin disampaikan. Masalah lainnya adalah mahasiswa masih harus menggunakan media sosial pribadi untuk menghubungi pihak terkait. Hal ini menyebabkan kurangnya keamanan dan privasi mahasiswa dalam menyampaikan permasalahan mereka, sehingga tidak sedikit yang merasa enggan atau khawatir tentang kerahasiaan informasi pribadi mereka. Hal ini menyebabkan lamanya proses konsultasi karena harus melakukan penjadwalan terlebih dahulu. Kesulitan ini menambah hambatan dan membuat mahasiswa sulit untuk menemukan solusi dengan efektivitas dan kecepatan yang diinginkan.

Maka diperlukan langkah-langkah perbaikan dalam pengembangan sistem advokasi informasi di Institut Pendidikan XYZ. Dengan adanya platform *digital* yang terintegrasi dengan baik, mahasiswa dapat lebih mudah mengajukan pengaduan, mengikuti perkembangan pengaduan mereka, dan berinteraksi secara

efektif dengan pihak advokasi. Ini akan membantu memastikan bahwa proses advokasi di menjadi lebih transparan, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, memaksimalkan peran advokasi dalam meningkatkan kesejahteraan dan keberhasilan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi. Dengan latar belakang tersebut penulis melakukan pengembangan dalam bentuk riset untuk dijadikan bahan penelitian yang berjudul “ **PENGEMBANGAN APLIKASI ADVOKASI MAHASISWA MODUL HELPDESK PADA INSTITUSI PENDIDIKAN XYZ MENGGUNAKAN METODE RAD**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari konteks yang telah diuraikan, masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Tidak adanya fitur konsultasi pada aplikasi saat ini menyebabkan mahasiswa bertemu tatap muka secara langsung terkait permasalahan yang mereka ingin sampaikan sehingga menyebabkan lamanya proses pengaduan karena harus melakukan penjadwalan.
- b. Mahasiswa masih harus menggunakan media sosial pribadi untuk berkomunikasi dengan pihak terkait. Akibatnya, keamanan dan privasi mahasiswa dalam menyampaikan masalah menjadi terancam. Hal ini membuat banyak mahasiswa merasa ragu atau khawatir tentang kerahasiaan informasi pribadi mereka.
- c. Mahasiswa mengalami hambatan dalam melanjutkan advokasi yang seharusnya menyediakan informasi dan solusi yang lebih baik. Kesulitan ini menyebabkan kurangnya kejelasan dan efektivitas dalam memberikan dukungan, serta melemahkan kemampuan mereka untuk mempengaruhi keputusan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dan strategi advokasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, rumusan masalah yang sesuai dapat dirumuskan sebagai berikut: "Bagaimana merancang dan

mengimplementasikan sebuah aplikasi advokasi mahasiswa yang dilengkapi dengan modul *Helpdesk* untuk memenuhi kebutuhan Institut Pendidikan XYZ?"

1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk mengatasi tantangan dalam advokasi mahasiswa di Institut Pendidikan XYZ dengan mengembangkan aplikasi berbasis *web* yang dilengkapi modul *helpdesk*. Aplikasi ini akan memiliki dua fitur utama. Pertama, fitur konsultasi memungkinkan mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan bimbingan langsung dari staf advokasi melalui platform aplikasi. Integrasi dengan sistem internal akan memastikan pencatatan yang akurat dan pemantauan yang efektif terhadap setiap konsultasi yang diajukan. Kedua, fitur live chat menyediakan platform bagi mahasiswa untuk berkomunikasi secara real-time dengan staf advokasi, memfasilitasi respons yang cepat dan interaktif terhadap masalah yang mereka hadapi. Selain itu, proyek ini juga menitikberatkan pada penyediaan antarmuka pengguna yang intuitif, yang akan mempermudah mahasiswa dalam mengakses dan menggunakan fitur konsultasi dan live chat, serta memastikan pengalaman pengguna yang nyaman, efisien, dan mendukung dalam konteks advokasi mereka.

1.5 Maksud dan Tujuan Riset

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian yang diusulkan adalah untuk mengembangkan sebuah aplikasi advokasi khusus untuk mahasiswa di Institut Pendidikan XYZ, dengan fokus pada modul *Helpdesk*. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas proses advokasi di dengan memanfaatkan teknologi informasi, khususnya pengembangan sistem informasi yang terintegrasi. Aplikasi tersebut diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam mengakses layanan advokasi dengan lebih mudah, melacak status pengaduan mereka, mendapatkan pembaruan tentang perkembangan pengaduan, dan berinteraksi secara efektif dengan pihak advokasi.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam proses advokasi mahasiswa di Institut Pendidikan XYZ. seperti kesulitan akses layanan, prosedur yang kompleks, kurangnya transparansi, dan kurangnya sistem informasi yang memadai. Dengan demikian, pengembangan aplikasi advokasi ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan responsivitas proses advokasi, sehingga dapat memaksimalkan peran advokasi dalam meningkatkan kesejahteraan dan keberhasilan mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi.

Secara ringkas, Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang timbul dalam proses advokasi mahasiswa pada institut pendidikan XYZ melalui pengembangan aplikasi advokasi yang terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa seperti :

- a. Menyajikan platform advokasi yang terintegrasi dengan fitur *live chat* dan konsultasi dan informasi regulasi yang terintegrasi.
- b. Menyajikan Sistem Informasi Advokasi Mahasiswa berbasis *web* yang optimal dan transparan sehingga dapat memberikan solusi yang tepat untuk mahasiswa.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah serangkaian langkah atau prosedur terperinci yang dirancang untuk merinci dan menyusun topik penelitian secara terstruktur dalam penyusunan Tugas Akhir. Terdiri dari lima bab utama, setiap bab dilengkapi dengan subbab untuk memberikan kejelasan dan kerangka kerja yang kokoh.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian awal dari Tugas Akhir ini menggambarkan konteks historis, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh Institut Pendidikan XYZ, menguraikan batasan dan lingkup masalah yang diteliti, menjelaskan tujuan dari

penelitian ini, serta memberikan gambaran tentang struktur keseluruhan dari penyusunan tulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pemeriksaan ekstensif terhadap ide, teori, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah penelitian adalah tujuan utama dari bagian ini. Selain memberikan panduan tentang bagaimana membangun metodologi penelitian yang sesuai, kerangka teori ini juga membantu peneliti memilih sampel yang tepat dan metode analisis data untuk investigasi.

BAB III ANALISIS SISTEM BERJALAN

Bagian ini membahas evaluasi terhadap sistem analisis yang sedang diterapkan atau digunakan di Institut Pendidikan XYZ saat ini.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM

Metode untuk merancang sistem yang akan digunakan dalam penelitian ini dibahas dalam bab ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab penutup ini, ringkasan dari temuan penelitian disampaikan untuk memudahkan pembaca dalam memahami hasil yang dicapai oleh peneliti. Selain itu, berbagai rekomendasi juga diajukan sebagai panduan untuk penelitian masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini mencakup daftar pustaka yang memuat referensi-referensi yang relevan dengan topik penelitian yang digunakan oleh penulis.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Bab ini memuat dokumen atau materi tambahan yang diperlukan untuk mendukung penyusunan tugas akhir secara komprehensif.