

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fakultas Teknik Negeri Gorontalo mempunyai pelayanan administrasi sebagai sub sistem organisasi yang terdiri dari pelayanan administrasi bagian kemahasiswaan, akademik, kepegawaian, keuangan, serta perlengkapan. semua pelayanan tersebut berfungsi untuk melayani pekerjaan serta keperluan administrasi terkait dari dosen, mahasiswa, serta pegawai yang ada di Fakultas Teknik sehingga menjadikan layanan administrasi sangat penting.

Berdasarkan hasil *survey* terhadap 100 orang (95 mahasiswa dan 5 dosen), ditemukan bahwa 62% responden menyatakan pelayanan administrasi kurang baik, 35% baik, dan 3% menyatakan sangat baik. Mayoritas responden menyatakan bahwa permasalahan yang sering di hadapi adalah lamanya proses pelayanan di bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan khususnya pengurusan SK pembimbing/penguji/tugas akhir, Kerja Praktek / Magang dan layanan pengurusan TA / Skripsi serta pengurusan administrasi kemahasiswaan yang meliputi surat izin/rekomendasi kegiatan mahasiswa, dan pengurusan usulan beasiswa yang membutuhkan waktu cukup lama dalam proses pengurusannya. Salah satu contoh pelayanan kurang maksimal yang ditemukan dari hasil kuisisioner adalah proses pengurusan surat keterangan aktif kuliah bagi mahasiswa yang dinilai lama dan berbelit-belit karena seringkali untuk mengurusnya pegawai administrasi tidak berada di tempat, serta untuk prosesnya masih membutuhkan

waktu sehingga mengakibatkan urusan yang harus segera dilakukan menjadi terlambat.

Dengan adanya permasalahan diatas maka perlu adanya upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo dengan merekayasa proses pelayanan dan merancang sebuah sistem informasi pelayanan administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo. Hal ini diperlukan agar proses pelayanan administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dapat berjalan lebih cepat dibandingkan dengan sistem yang ada saat ini.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjabaran latar belakang di atas maka peneliti membuat suatu rumusan masalah bagaimana melakukan rekayasa proses bisnis di dalam pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo, sehingga proses pelayanan menjadi lebih baik dengan alur proses yang cepat dan tepat.

### **1.3 Ruang lingkup Penelitian**

Peneliti memfokuskan penelitian pada rekayasa proses bisnis pelayanan administrasi bagian kemahasiswaan akademik dan kemahasiswaan agar penelitian yang dilakukan menjadi terarah mencapai tujuan yang diharapkan yang meliputi layanan;

- a. Pengurusan jadwal kerja Praktek, Magang, Tugas Akhir, dan Skripsi,
- b. Surat izin/rekomendasi kegiatan mahasiswa,
- c. Pengurusan usulan beasiswa, dan
- d. Pengurusan proposal kegiatan organisasi mahasiswa.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ditujukan untuk melakukan rekayasa proses bisnis dan menerapkannya pada sistem informasi rekayasa proses pelayanan administrasi bidang akademik dan kemahasiswaan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo sehingga proses pelayanan menjadi lebih baik dengan alur proses yang cepat dan tepat.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memudahkan serta mempercepat proses pelayanan administrasi pada bagian akademik dan kemahasiswaan.
2. Bagi Fakultas Teknik, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan.