

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keterlibatan teknologi informasi di dunia pendidikan menghadirkan perubahan dalam kegiatan proses pembelajaran. Perguruan tinggi sebagai pusat pendidikan lanjutan harus menyediakan proses pembelajaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui skema digitalisasi, civitas akademika perguruan tinggi mampu memperluas aksesibilitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pembelajaran. Kondisi ini seakan memaksa seluruh perguruan tinggi harus menerapkan teknologi informasi untuk melanjutkan berbagai agenda dan aktivitas akademiknya sebagai kualitas pelayanan publik di lingkungan kampus.

Reputasi sebuah universitas bisa dilihat dari layanan akademiknya berupa aplikasi yang digunakan di kampus. Ketika sebuah aplikasi pelayanan kampus dibuat dengan baik, tentunya akan memberikan kepuasan bagi mahasiswanya. Universitas akan dianggap memiliki fasilitas memadai bagi mahasiswanya. Sehingga hal itu akan mendongkrak kredibilitas kampus di mata publik.

Pergantian semester merupakan masa yang padat aktivitas di kampus. Mahasiswa mulai mendaftarkan mata kuliah baru, mengakses jadwal perkuliahan, dan mengumpulkan tugas. Staf akademik juga sibuk mempersiapkan segala keperluan administrasi. Namun dibalik kesibukan tersebut, seringkali terdapat masalah yang sering terjadi, salah satunya adalah *server* kampus yang kurang mendukung dengan semakin banyak penggunaannya, untuk menjaga *server* kampus agar tetap

stabil menjadi kunci penting dalam mendukung sistem pelayanan berbasis *online* di kampus.

Universitas Maritim Raja Ali Haji merupakan salah satu universitas negeri yang ada di Provinsi Kepulauan Riau, dengan lokasi geografis yang sangat strategis. Saat ini Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) memiliki 6 Fakultas dan 1 Pascasarjana, terdiri dari 4 (empat) unit kualitas pelayanan terpadu penunjang perkuliahan. Salah satunya unit kualitas pelayanan teknis pusat teknologi informasi (UPA TIK) dan BAPKK sebagai unit yang berhubungan langsung dengan kegiatan kualitas pelayanan baik teknis maupun non teknis. Dapat dilihat tabel 1.1 rekapitan permasalahan dan keluhan mahasiswa yang sering terjadi pada kualitas pelayanan akademik di Universitas Maritim Raja Ali Haji khususnya di BAPKK UMRAH:

Tabel 1.1 Permasalahan / Keluhan Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji

Permasalahan/ Keluhan	Bulan			
	Jan	Feb	Juli	Agust
Gagal ulang daftar di sistem	35%	16%	31%	14%
Server tidak mendukung	23%	27%	27%	21%
Tidak Bisa login SEPADU	38%	19%	41%	18%
Salah ambil kode mata kuliah	12%	12%	11%	17%
Mahasiswa yang memilih dosen	8%	6%	4%	2%

Sumber Data : BAPKK UMRAH (2024)

Permasalahan yang sering terjadi pada kualitas pelayanan akademik khusus pada penggunaan aplikasi SEPADU sebagai adalah sistem informasi terintegrasi yang dirancang untuk meningkatkan manajemen pada civitas akademik, khususnya pada awal-awal perkuliahan bulan Januari, Februari, Juli dan Agustus yang merupakan waktu mahasiswa melakukan kegiatan semester ganjil dan genap pada awal perkuliahan.

Selain itu ada beberapa permasalahan yang peneliti temui dari observasi dilapangan ketidak pedulian mahasiswa terhadap informasi-informasi yang ada di *website* kampus, kurang keinginan untuk membaca informasi seputar kampus ditambah kurangnya literasi digital yang berdampak mahasiswa sering melakukan protes dan keberatan di Biro Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan, dan Kerjasama (BAKPK) yang merupakan unit kerja yang memberikan layanan administratif di berbagai bidang, seperti akademik, kemahasiswaan jika terjadi keterlambatan dan lain sebagainya.

Dalam dunia pendidikan, teknologi bukan hanya sekadar alat bantu, tetapi juga telah mengubah paradigma pendidikan secara menyeluruh. Kita akan membahas bagaimana teknologi telah mempengaruhi sistem pendidikan, Dalam konteks penelitian ini, teknologi informasi tidak dibahas sebagai objek utama yang mengupas spesifikasi teknis atau perkembangan teknologinya, melainkan sebagai faktor pendukung yang dinilai berdasarkan kontribusinya terhadap universitas

Literasi digital berperan sebagai katalisator dalam penerimaan teknologi informasi dengan memperkuat persepsi kemudahan penggunaan dan meningkatkan kesadaran akan manfaatekologi informasi. Dibutuhkan kemampuan individu (mahasiswa) dalam menggunakan teknologi digital secara efektif karena teknologi informasi memiliki hubungan simbiosis mutualistik, maka dibutuhkan kemampuan literasi digital mahasiswa sebagai penerima layanan di khususnya di lingkungan Universitas Maritim Raja Ali Haji, sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas mengenai prinsip prosedur pengelolaan kualitas pelayanan publik

yang saat ini semakin menarik dengan dukungan teknologi informasi dan literasi digitalnya. Dari latar belakang dan fenomena di atas maka penulis akan meneliti penelitian berjudul **Pengaruh Teknologi Informasi Dan Literasi Digital Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa Berbasis Aplikasi SEPADU Universitas Maritim Raja Ali Haji.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan pokok permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan mahasiswa berbasis aplikasi SEPADU Universitas Maritim Raja Ali Haji ?
2. Apakah literasi digital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan mahasiswa berbasis aplikasi SEPADU Universitas Maritim Raja Ali Haji ?
3. Apakah teknologi informasi dan literasi digital berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa berbasis aplikasi SEPADU Universitas Maritim Raja Ali Haji ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari permasalahan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan mahasiswa berbasis aplikasi SEPADU Universitas Maritim Raja Ali Haji

2. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah literasi digital berpengaruh terhadap kualitas pelayanan mahasiswa berbasis aplikasi SEPADU Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah teknologi informasi dan literasi digital berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa berbasis aplikasi SEPADU Universitas Maritim Raja Ali Haji.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk bidang akademik dan bagi pengguna praktis:

1.4.1 Secara Teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu administrasi publik khususnya mengenai teknologi informasi, literasi digital dan kualitas pelayanan mahasiswa, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dampak positif di lingkungan Universitas Maritim Raja Ali Haji.

1.4.2 Secara Praktik

1. Bagi pihak satuan kerja, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi personil di satuan kerja mengenai teknologi informasi, literasi digital dan kualitas pelayanan mahasiswa dilingkungan kampus.
2. Bagi peneliti, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengembangan pola pikir penelitian, khususnya dalam upaya memahami teknologi informasi, literasi digital dan pelayanan mahasiswa dilingkungan kampus.