

PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TERPADU BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN INCOME GENERATING PADA GEDUNG OLAHRAGA UNY

Oleh: Sumaryanto, Sumarjo, Sigit Nugroho, Ahmad Nasrulloh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem manajemen layanan terpadu berbasis web untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan *income generating* pada Gedung Olahraga UNY.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dan pengembangan menggunakan model ADDIE (*Analyze, Design, Development, Implementation, Evaluation*). Prosedur penelitian pada **tahap pertama** menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Pada tahap *Analyze*, dilakukan kegiatan dengan mengumpulkan informasi berupa analisis kebutuhan dan analisis dokumen. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik mendeley, analisis data menggunakan tematik kualitatif. Pada tahap *Design* dilakukan *focus group discussion* dengan ahli untuk mengembangkan mengembangkan sistem manajemen layanan terpadu berbasis web untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan *income generating* pada Gedung Olahraga UNY. Tahap *Development* ini merupakan tahap merealisasikan sistem manajemen terpadu yang telah dibuat dalam tahap desain agar menjadi sebuah produk yang tervalidasi ahli dan siap diujicobakan. Partisipan dalam penelitian ini adalah dokumen dan tujuh ahli. Analisis data menggunakan formula Aiken. **Tahap kedua** yaitu *Implementation* dan *Evaluation*. Tahap *Implementation* dilakukan uji coba lapangan skala kecil dan uji coba skala besar. Tahap *Evaluation*, dilakukan uji efektifitas pada sistem manajemen layanan terpadu berbasis web untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan *income generating* pada Gedung Olahraga UNY. Partisipan dalam penelitian ini adalah seluruh stakeholder, pimpinan, manajer dan staf pengelola fasilitas olahraga di FIK UNY. Analisis data menggunakan *product moment*.

Berdasarkan analisis data menunjukkan hasil perhitungan validitas menggunakan Indeks Aiken's V didapatkan hasil dari 10 item pernyataan, diketahui skor V terendah sebesar 0,821 dan skor V tertinggi sebesar 0,964. Kesimpulan hasil validitas menggunakan Indeks Aiken's V dengan cara membandingkan Indeks Aiken's V dengan nilai V tabel. Besarnya V tabel untuk item yang dinilai oleh 7 validator dengan 5 alternatif pilihan skala pada taraf signifikansi 5% adalah sebesar 0,750. Berdasarkan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa seluruh item sebanyak 10 item mempunyai nilai Indeks Aiken's V lebih besar dari V tabel ($>0,750$), dapat diartikan bahwa seluruh item dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji validitas tersebut, disimpulkan bahwa sistem manajemen layanan terpadu berbasis web yang dikembangkan dinyatakan valid berdasarkan penilaian oleh validator ahli meliputi ketepatan pemilihan warna maupun gambar, kejelasan tata letak, kesesuaian pemilihan jenis huruf, penggunaan bahasa, tampilan aplikasi, kelengkapan informasi, keruntutan penyajian informasi, kemudahan pengoperasian dan kemanfaatan bagi pengguna. Perhitungan secara statistik uji validitas menggunakan Indeks Aiken's V didapatkan hasil valid.

Kata Kunci: *Manajemen, web, layanan, income generating, fasilitas olahraga*