

APLIKASI SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK UNIVERSITAS NUSA CENDANA BERBASIS WEB

WEB-BASED STUDENT SATISFACTION SURVEY APPLICATION FOR ACADEMIC AND NON-ACADEMIC SERVICES AT NUSA CENDANA UNIVERSITY

Raymond Kristian Bili Umbu Ngedo¹, Kevin Junus Ketti², Apriando Sabat Sajati Bolle³, Arfan Yeheskiel Mauko⁴, dan Kalvein Rantelobo⁵

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Sains dan Teknik, Universitas Nusa Cendana

⁵UPT TIK Universitas Nusa Cendana

e-mail: raymoncristian35@gmail.com¹, kevinketti218@gmail.com², andosabbath@gmail.com³, arfanmauko@staf.undana.ac.id⁴, dan kalvein@staf.undana.ac.id⁵

Abstrak

Universitas Nusa Cendana merupakan salah satu universitas negeri yang berada di Kota Kupang. Pada saat ini belum terdapat survei kepuasan terkait layanan akademik dan non akademik yang disediakan oleh Universitas Nusa Cendana. Survei kepuasan mahasiswa dilakukan untuk mengetahui seberapa puas mahasiswa terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan oleh universitas. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk mempermudah mahasiswa dalam menyampaikan tingkat kepuasan yang dimiliki dan dapat digunakan oleh pihak universitas, terkhususnya UPT TIK sebagai evaluasi terhadap layanan akademik dan non akademik yang disediakan. Pengembangan aplikasi survei kepuasan ini menjadi salah satu bentuk Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) sehingga harus dilakukan dengan tahapan yang sistematis. Tahapan yang dilakukan antara lain observasi, perancangan, implementasi, dan presentasi. Hasil dari aplikasi ini adalah aplikasi dapat menampilkan hasil rekapan pengisian survei yang telah dilakukan oleh mahasiswa sehingga mempermudah pihak UPT TIK dalam melakukan analisis dan evaluasi terhadap kinerja universitas.

Kata kunci: *Universitas Nusa Cendana, UPT TIK, Aplikasi, Survei Kepuasan Mahasiswa*

Abstract

Nusa Cendana University is a public university located in Kupang City. Currently, there is no satisfaction survey regarding the academic and non-academic services provided by Nusa Cendana University. A student satisfaction survey is conducted to determine the level of student satisfaction with the services and facilities provided by the university. This application was developed with the aim of facilitating students in conveying their satisfaction levels and can be used by the university, especially the Information and Communication Technology Unit (ICTU), as an evaluation of the academic and non-academic services provided. The development of this satisfaction survey application is one form of community service, thus it must be carried out systematically. The stages include observation, design, implementation, and presentation. The result of this application is that it can display a summary of the survey responses filled out by students, thereby simplifying the process for the ICTU to analyze and evaluate the university's performance.

Keywords: *Nusa Cendana University, ICTU, Application, Student Satisfaction Survey*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, universitas dituntut untuk tidak hanya menyediakan mutu pendidikan yang berkualitas, tetapi juga layanan akademik dan non-akademik yang memuaskan bagi mahasiswanya. Mutu pendidikan merupakan salah satu permasalahan yang tak dapat diremehkan di negara manapun, apalagi di negara-negara sedang berkembang, termasuk Indonesia (Indayani & Hartono, 2020), sehingga kepuasan mahasiswa juga menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh universitas (Briyantoro et al., 2023). Kesesuaian kepuasan mahasiswa dan kehendak organisasi pengelola universitas merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di universitas (Ratnaningrum, 2023). Hal ini karena mahasiswa adalah salah satu pemangku kepentingan utama di lembaga pendidikan tinggi (Abbas, 2020). Dalam konteks ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya melalui *website*, telah menjadi alat vital dalam menyampaikan informasi dan layanan kepada mahasiswa dengan cepat dan efisien.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat berdampak positif pada pencapaian akademik mereka. Pelayanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi

kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan (Hapsari & Putra, 2022). Mahasiswa yang dilayani dengan baik oleh pimpinan, dosen, dan segenap tenaga kependidikan tentu akan lebih termotivasi untuk pergi ke kuliah. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik sangat berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa (Isnaeni et al., 2018). Motivasi dapat mendorong mahasiswa untuk berusaha keras dalam pendidikan mereka. Akhirnya, mahasiswa akan menerima kelulusan yang tepat waktu, hasil yang baik, dan kompetensi yang lebih baik.

Banyaknya mahasiswa atau calon mahasiswa yang bergabung dengan lembaga pendidikan menjadi modal utama untuk menunjang kelangsungan dan eksistensi lembaga. Semakin banyak mahasiswa, semakin besar kemampuan lembaga untuk mewujudkan target yang diharapkan, baik akademik maupun non-akademik. Sebaliknya, semakin sedikit jumlah mahasiswa, semakin sulit meraih target tersebut, karena sebagian besar pembiayaan lembaga masih bersumber dari mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menggali tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan, karena kepuasan mahasiswa merupakan indikator mutu pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga (Wiranto & Slameto, 2021).

Di samping sarana dan prasarana pembelajaran yang berkaitan langsung dengan kegiatan akademik, sarana penunjang pembelajaran lainnya yang tidak berkaitan secara langsung dengan kegiatan akademik juga harus diperhatikan, di antaranya yaitu pembangunan, pemanfaatan lahan parkir, keamanan, dan lingkungan belajar. Strategi yang berfokus pada pembangunan berkelanjutan akan berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan mahasiswa (Santos et al., 2020). Demikian halnya, lingkungan kerja yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini para mahasiswa (Son et al., 2021).

Survei kepuasan adalah alat penilaian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna terhadap serangkaian layanan atau produk. Dalam konteks pendidikan tinggi, survei kepuasan mahasiswa dilakukan untuk mengevaluasi persepsi mereka terhadap kualitas layanan akademik dan non-akademik yang disediakan oleh universitas. Survei kepuasan mahasiswa memungkinkan pimpinan untuk mengidentifikasi tingkat kualitas layanan yang telah dilakukan serta menemukan beberapa kekurangan guna dijadikan sebagai landasan untuk meningkatkan kualitas layanan. Analisis kualitas layanan sangat penting untuk mengetahui kesenjangan, yaitu berupa apa yang diharapkan konsumen dan apa pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola (Thirumal Azhagan et al., 2021).

Universitas Nusa Cendana (Undana), sebagai salah satu universitas negeri terkemuka di Provinsi Nusa Tenggara Timur telah mengakui peran strategisnya dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan bermutu untuk mendukung proses belajar-mengajar. Selain itu melalui fasilitas yang disediakan, Undana turut ambil bagian dalam menciptakan lingkungan non-akademik yang bermanfaat bagi pengembangan mahasiswa. Namun, agar bisa terus mengembangkan layanan akademik dan non akademik dengan lebih baik lagi, tentu saja Undana memerlukan sebuah survei mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Sehingga dibutuhkan aplikasi khusus untuk melakukan survei terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non-akademik yang disediakan.

Pengembangan aplikasi survei kepuasan mahasiswa berbasis *website* oleh Universitas Nusa Cendana melalui Unit Pengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT TIK) merupakan langkah inovatif yang memungkinkan universitas untuk memperoleh umpan balik yang cepat dan akurat dari mahasiswa. Aplikasi ini tidak hanya memfasilitasi universitas dalam mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan, tetapi juga dalam merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan yang disediakan. Selain itu, aplikasi ini memberikan kemampuan bagi universitas untuk merespons dengan cepat terhadap masukan dan kebutuhan mahasiswa.

Oleh karena itu, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk mengembangkan dan menganalisis aplikasi survei kepuasan mahasiswa berbasis *website* sebagai alat bantu strategis untuk meningkatkan kualitas layanan akademik dan non-akademik di Universitas Nusa Cendana. Diharapkan melalui aplikasi ini dapat tercipta sinergi yang lebih erat antara universitas dan mahasiswa dalam mencapai tujuan akademik dan pengembangan diri yang lebih baik.

1. METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan beberapa metode yaitu:

1) Observasi dan Analisis Kebutuhan

Tahap observasi ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pihak mitra untuk mengetahui kebutuhan dan poin-poin tertentu yang ingin diterapkan ke dalam aplikasi, serta untuk mengetahui informasi terkait hal-hal apa saja yang akan digunakan dalam membangun aplikasi.

2) Perancangan Sistem

Pada tahap ini, dilakukan perancangan terkait aplikasi yang akan dibangun. Perancangan aplikasi ini dibuat berdasarkan kebutuhan dan permintaan dari pihak mitra. Selain itu, digunakan referensi dari berbagai jurnal dan artikel yang akan membantu dalam merancang aplikasi ini.

3) Implementasi

Tahapan ini dilakukan dengan mengimplementasikan rancangan terkait aplikasi yang akan dibuat. Pada tahapan ini juga akan dijelaskan secara umum mengenai aplikasi yang telah dibuat

4) Presentasi dan Pengenalan Sistem

Pada tahap akhir dari program pengabdian ini, akan dilakukan presentasi yang bertujuan sebagai pengenalan terkait aplikasi yang telah dibangun, termasuk penjelasan mengenai fungsi dan kegunaan aplikasi, serta fitur-fitur yang terdapat di dalamnya.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menghasilkan sebuah aplikasi survei kepuasan mahasiswa berbasis *website* yang bertujuan sebagai media bagi mahasiswa untuk menyampaikan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan oleh universitas, serta sebagai alat bantu bagi pihak universitas (terkhususnya UPT TIK) untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan dapat menjadikan data-data itu sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan layanan akademik dan non-akademik yang lebih baik ke depannya. Adapun tahapan dari tiap metode adalah sebagai berikut:

1.1 Observasi dan Analisis Kebutuhan

Tahap awal yang dilakukan adalah observasi dan analisis kebutuhan dari aplikasi yang ingin dibangun. Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan wawancara dengan pihak UPT TIK, yaitu Bapak Kepala UPT TIK Prof. Dr. Kalvein Rantelobo, ST.,MT. untuk mendapatkan informasi terkait aplikasi yang ingin dibangun dan hal-hal apa saja yang diperlukan untuk membangun aplikasi tersebut. Setelah itu, tim pengabdian bertemu dengan *web developer* Undana yaitu Ferdinand U.R. Anaboeni, S.Kom yang menjadi pembimbing tim selama melakukan kegiatan pengabdian ini. Dari hasil wawancara ini, tim pengabdian mendapatkan informasi terkait dengan kebutuhan pengembangan aplikasi, termasuk poin-poin apa saja yang harus diimplementasikan ke dalam aplikasi berbasis *website* ini.



Gambar 1. Wawancara dengan Pihak UPT TIK

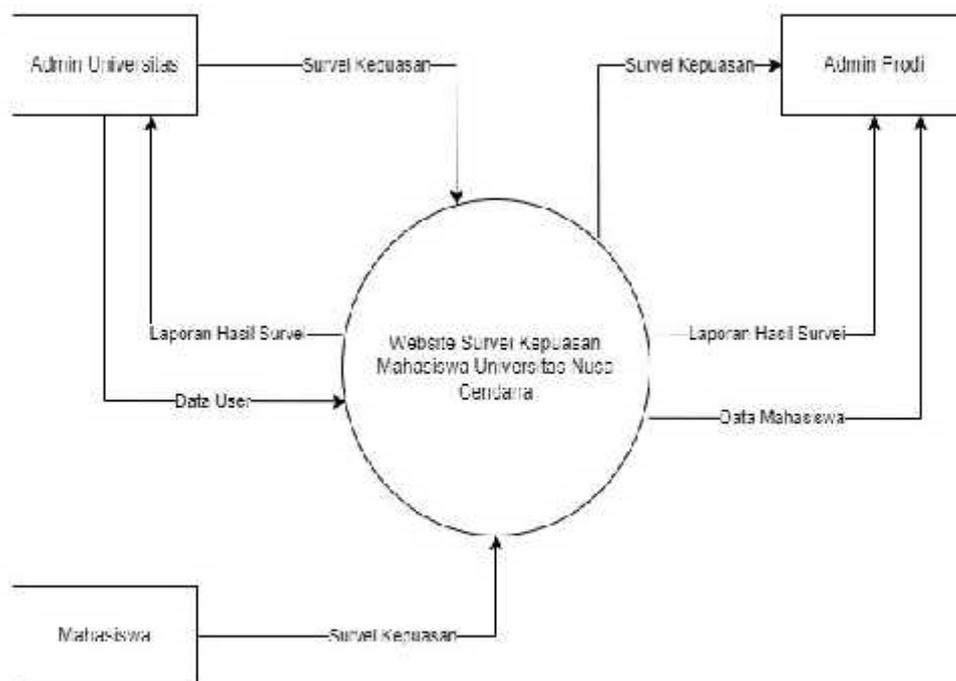
1.2 Perancangan Sistem

Berdasarkan data dan informasi yang telah didapatkan melalui hasil observasi dan analisis kebutuhan, maka tahapan selanjutnya yaitu melakukan perancangan sistem. Tim merancang sistem terkait aplikasi yang ingin dibuat dengan memperhatikan fitur-fitur apa saja yang dibutuhkan oleh pihak ICT. Selain itu, dilakukan diskusi dan pembahasan terkait alur sistem yang akan berjalan, *database* yang akan digunakan, dan hal-hal teknis lainnya terkait pengembangan aplikasi survei kepuasan mahasiswa. Diskusi ini juga menghasilkan rancangan terkait antarmuka aplikasi yang akan dibangun.



Gambar 2. Diskusi Perancangan Sistem

Secara umum, gambaran mengenai proses aplikasi yang akan dibangun terdapat dalam gambar diagram konteks (*DFD Level 0*) berikut:



Gambar 3. *DFD Level 0*

Pada aplikasi yang akan dibangun, admin universitas dapat mengelola data mengenai survei kepuasan, seperti topik dan deskripsi survei, sedangkan admin prodi terbatas pada melihat topik dan deskripsi survei. Selain itu, admin universitas juga dapat mengelola data *user*. Mahasiswa dapat memasukkan data hasil kuesioner pada survei ke dalam sistem. Setelah data-data tersebut diolah, data mengenai mahasiswa dapat diperoleh oleh admin prodi dan admin universitas. Admin prodi dan universitas juga dapat menerima laporan hasil survei.

1.3 Implementasi

Setelah proses perancangan selesai dilaksanakan, berdasarkan rancangan aplikasi yang telah ada maka tim selanjutnya mulai masuk pada tahapan implementasi, yaitu pembangunan dan pengembangan aplikasi. Pembangunan aplikasi ini dilakukan di ruangan khusus yang disediakan oleh pihak UPT TIK kepada tim. Aplikasi yang dibangun adalah aplikasi berbasis *website* dengan bahasa pemrograman C# dan *database* MySQL dengan waktu pengerjaan selama dua bulan, terhitung mulai tanggal 1 Februari hingga 30 April 2024. Dalam aplikasi ini, terdapat setidaknya 3 *role* dengan akses yang berbeda beda. *Role* admin universitas dapat mengelola seluruh data di dalam *website*, *role* admin prodi hanya dapat melihat data terkait prodinya sendiri, dan *role* mahasiswa yang dapat mengisi kuesioner dan melakukan survei. Berikut merupakan tampilan *website* survei kepuasan dari sisi admin universitas (tampilan admin prodi sama seperti admin universitas, dengan perbedaan pada akses kelola data yaitu pada admin prodi hanya dapat menampilkan data dari prodi masing-masing) dan juga dari sisi mahasiswa.

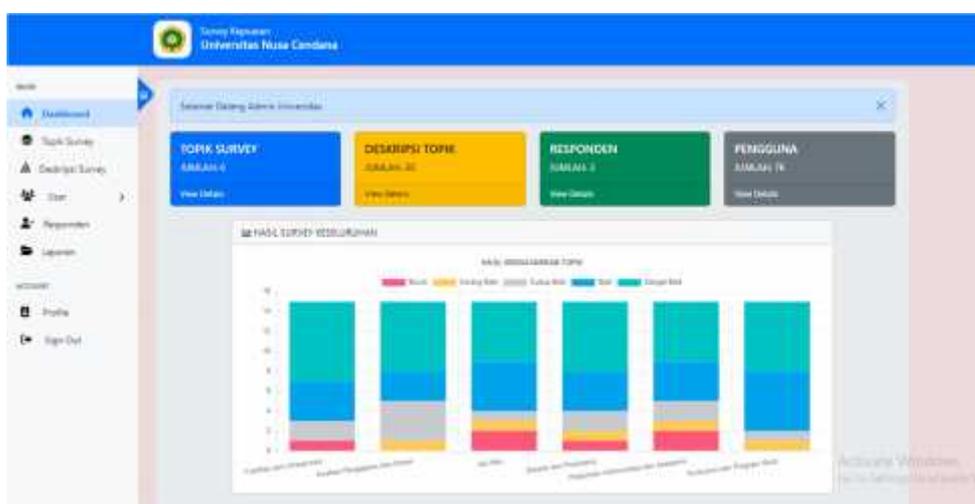


Gambar 4. Pengerjaan dan Pengembangan Aplikasi

a. Tampilan Halaman Admin Universitas

Admin universitas adalah seorang admin tunggal atau *super admin* yang dapat mengelola seluruh data yang ada di dalam *website*. Data-data tersebut termasuk pada data survei maupun data *user* atau pengguna (mahasiswa dan admin prodi).

Pada halaman *dashbord* admin universitas, terdapat informasi mengenai jumlah topik survei, jumlah deskripsi survei, jumlah responden, dan jumlah pengguna. Terdapat juga informasi mengenai hasil keseluruhan survei yang ditampilkan ke dalam bentuk *chart*. Tampilan *dashbord* admin dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Halaman *Dashbord* Admin

Admin universitas juga dapat melihat laporan terkait hasil survei yang telah dilakukan oleh mahasiswa. Laporan yang ada tersedia dalam bentuk *chart* seperti pada Gambar 6.



Gambar 6. Laporan Hasil Survei

b. Tampilan Halaman Mahasiswa

Pada tampilan halaman mahasiswa, mahasiswa harus melakukan *register* terlebih dahulu. Pada halaman *register* ini mahasiswa mengisi data-data yang sesuai dengan data dirinya sebagai mahasiswa.

Gambar 7. Register Akun Mahasiswa

Mahasiswa yang telah memiliki akun dapat langsung melakukan survei dengan cara mengisi kuesioner yang ada. Jawaban yang dipilih berdasarkan pada skala 1-5 yaitu dari buruk hingga sangat baik. Lembar kuesioner dapat dilihat pada Gambar 8.

Gambar 8. Halaman Kuesioner

1.4 Presentasi dan Pengenalan Sistem

Setelah melalui tahapan perancangan dan pengembangan, aplikasi yang telah selesai dibuat selanjutnya dipublikasikan dan dipresentasikan kepada pihak UPT TIK. Tahapan presentasi ini dilakukan di ruangan *meeting* pada *ICT Center* Universitas Nusa Cendana pada tanggal 28 Mei 2024 dan dihadiri oleh Kepala UPT TIK Prof. Dr. Kalvein Rantelobo, ST.,MT, pembimbing lapangan yaitu Bapak Ferdinand U.R. Anaboeni, S.Kom, dan juga dosen pembimbing. Selain itu, dilakukan juga diskusi lebih lanjut terkait pengembangan aplikasi ke depannya, termasuk kritik dan saran terhadap pengembangan aplikasi tersebut. Hasil akhir dari seluruh tahapan pengabdian ini adalah respon positif pihak UPT TIK dan persetujuan untuk mengembangkan lebih lanjut aplikasi survei kepuasan mahasiswa berbasis *website* ini.



Gambar 9. Presentasi dan Pengenalan Sistem

2. KESIMPULAN

Setelah melalui serangkaian tahapan pelaksanaan program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), aplikasi survei kepuasan mahasiswa berbasis *website* telah berhasil dibuat dan digunakan oleh pihak UPT TIK selaku unit mitra. Melalui *Website* ini, pihak universitas melalui UPT TIK dapat mengetahui data mengenai tingkat kepuasan mahasiswa yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi universitas dalam mengembangkan layanan akademik dan non akademik yang lebih baik ke depannya.

Walaupun aplikasi ini telah selesai dibuat dan berhasil digunakan, namun masih perlu dikembangkan lebih lanjut untuk mencapai fungsi yang lebih maksimal. *Website* ini perlu untuk diintegrasikan dengan sistem informasi akademik dan non akademik kampus, agar terjadi sinkronisasi data dan tidak terjadi kesalahan dalam pendataan mahasiswa. Selain itu, perlu untuk adanya keterbukaan dan kejujuran dari mahasiswa dalam mengisi survei yang diperlukan oleh pihak kampus untuk mengetahui tingkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian menyampaikan rasa terima kasih kepada Program Studi Ilmu Komputer Universitas Nusa Cendana, terkhususnya kepada dosen pembimbing Pak Arfan Yeheskiel Mauko, ST., M.Cs yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama melakukan kegiatan pengabdian ini. Tim juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak UPT TIK, khususnya kepada Bapak Kepala

UPT TIK Prof. Dr. Kalvein Rantelobo, ST., MT dan pembimbing lapangan yaitu Bapak Ferdinand U.R. Anaboeni, S.Kom yang telah menerima dan membimbing selama kegiatan ini berlangsung. Tim juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2020.100933>
- Briyantoro, M., Nugraha, A. S., & Sukanto, T. (2023). Analisis Pengaruh Fasilitas Kampus dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(1), 131–140. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i1.710>
- Hapsari, A. M. S., & Putra, C. B. A. (2022). System Design of Tracer Study Development in Higher Education. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 15(1), 50–56. <https://doi.org/10.24036/jtip.v15i1.574>
- Indayani, S., & Hartono, B. (2020). Analisis Pengangguran dan Pertumbuhan Ekonomi sebagai Akibat Pandemi Covid-19. 18(2).
- Isnaeni, M. P., Imron, A., & Sumarsono, R. B. (2018). PERSEPSI DAN SIKAP MAHASISWA TENTANG LAYANAN AKADEMIK HUBUNGANNYA DENGAN MOTIVASI BELAJAR. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(3), 337–346. <https://doi.org/10.17977/um027v1i32018p337>
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & KOMPUTER INDONESIA. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.53363/buss.v3i1.124>
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 256, 120597. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>
- Son, J. H., Kim, J. H., & Kim, G. J. (2021). Does employee satisfaction influence customer satisfaction? Assessing coffee shops through the service profit chain model. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102866. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102866>
- Thirumal Azhagan, C., Gangadharan, S., & Madhanrajan, U. (2021). WITHDRAWN: Computational analysis for service quality determinants in retail sectors using SERVQUAL model. *Materials Today: Proceedings*. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.01.236>
- Wiranto, R., & Slameto, S. (2021). Alumni satisfaction in terms of classroom infrastructure, lecturer professionalism, and curriculum. *Heliyon*, 7(6), e06679. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06679>