

**SISTEM INFORMASI PENGUKURAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
BERBASIS *WEBSITE***

***INFORMATION SYSTEM OF STUDENT
SATISFACTION ON THE QUALITY OF WEB –
BASED ACADEMIC AND STUDENT SERVICES***

Oleh

KHASANATUN KHOERiyAH

20.02.02.056

DOSEN PEMBIMBING:

LINDA PERDANA WANTI, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0610108801

DWI NOVIA PRASETYANTI, S.Kom., M.Cs.

NIDN. 0619118002

**JURUSAN KOMPUTER DAN BISNIS
POLITEKNIK NEGERI CILACAP
2023**



POLITEKNIK NEGERI
CILACAP

TUGAS AKHIR

**SISTEM INFORMASI PENGUKURAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN AKADEMIK DAN
KEMAHASISWAAN BERBASIS *WEBSITE***

***INFORMATION SYSTEM OF STUDENT
SATISFACTION ON THE QUALITY OF WEB –
BASED ACADEMIC AND STUDENT SERVICES***

Oleh

KHASANATUN KHOERiyAH

20.02.02.056

DOSEN PEMBIMBING:

LINDA PERDANA WANTI, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0610108801

DWI NOVIA PRASETYANTI, S.Kom., M.Cs.

NIDN. 0619118002

JURUSAN KOMPUTER DAN BISNIS

POLITEKNIK NEGERI CILACAP

2023

**SISTEM INFORMASI PENGUKURAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN AKADEMIK DAN
KEMAHASISWAAN BERBASIS *WEBSITE***

Oleh :

Khasanatul Khoeriyah

NPM : 20.02.02.056

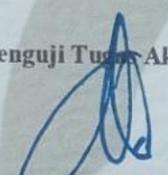
**Tugas Akhir ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)**

di

Politeknik Negeri Cilacap

Disetujui oleh :

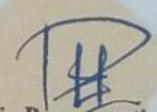
Penguji Tugas Akhir :


1. **Andesita Prihantara, S.T., M.Eng**
NIDN. 0607058401


2. **Nur Wahyu Rahadi, S.Kom., M.Eng**
NIDN. 0609058102

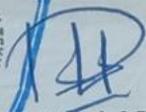
Dosen Pembimbing :


1. **Linda Perdana Wanti, S.Kom., M.Kom.**
NIDN. 0610108801


2. **Dwi Novia Prasetyanti, S.Kom., M.Cs.**
NIDN. 0619118002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Komputer dan Bisnis


Dwi Novia Prasetyanti, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0619118002



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli penulis sendiri baik dari alat (*hardware*), program dan naskah laporan yang tercantum sebagai bagian dari Laporan Tugas Akhir ini. Jika terdapat karya orang lain, penulis akan mencantumkan sumber secara jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Cilacap, 24 Juli 2023
Yang Menyatakan,



(Khasanatul Khoeriyah)
NPM. 20.02.02.056

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Cilacap, yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Khasanatun Khoeriyah

NPM : 20.02.02.056

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Cilacap Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“SISTEM INFORMASI PENGUKURAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
BERBASIS WEBSITE”**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Politeknik Negeri Cilacap berhak menyimpan, mengalih / format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan / mempublikasikan di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Politeknik Negeri Cilacap, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Cilacap

Pada tanggal : 24 Juli 2023

Yang Menyatakan



Khasanatun Khoeriyah

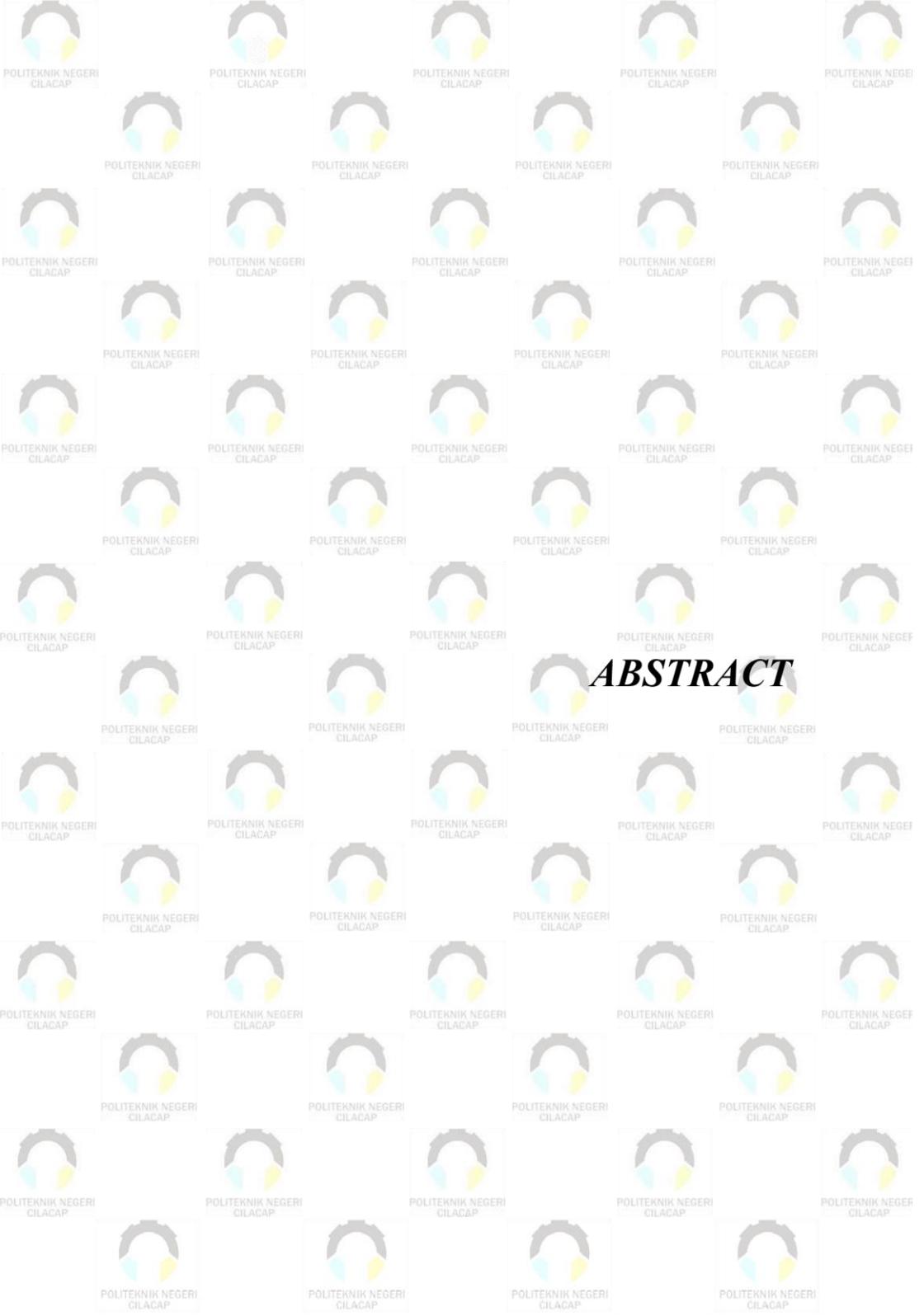


ABSTRAK

ABSTRAK

Politeknik Negeri Cilacap merupakan satu – satunya perguruan tinggi negeri yang berada di kota Cilacap. Perguruan tinggi negeri ini memiliki beberapa unit pelayanan yang ada di kampus salah satunya Subagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (AAK) yang bertugas untuk melayani mahasiswa dalam administrasi akademik dan kemahasiswaan. Proses penilaian kualitas pelayanan AAK sedang berjalan yaitu AAK melakukan penilaian kualitas pelayanannya dengan menggunakan kertas yang berisi kuesioner. Penggunaan kertas pada pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan AAK menyebabkan terjadinya kesulitan dalam pengelolaan. Kemungkinan terjadinya kesalahan perhitungan rekap (*human error*). Selain itu juga dapat terjadi kehilangan data serta besarnya biaya pengadaan kertas. Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan AAK secara manual juga tidak dilakukan secara konsisten sehingga menyebabkan koordinator AAK kesulitan mengetahui dan monitoring kualitas pelayanan AAK. Berdasarkan permasalahan tersebut, untuk mengatasinya yaitu dengan mengembangkan sistem informasi untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan berbasis *web*. Pengembangan sistem informasi ini menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Metode pengembangan UCD adalah metode dalam suatu perancangan desain yang berfokus pada kebutuhan user. Berdasarkan hasil keseluruhan kuesioner untuk mahasiswa dalam kategori sangat setuju/sangat baik dengan hasil rata – rata 86,44% , sedangkan hasil keseluruhan kuesioner untuk AAK dalam kategori sangat setuju/sangat baik dengan hasil rata – rata 84,61%. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kesimpulan yang dapat diambil adalah sistem ini berhasil memudahkan proses pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan dan metode pengembangan UCD berhasil dilakukan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *User centered design*, Skala likert



POLITEKNIK NEGERI CILACAP

ABSTRACT

ABSTRACT

Cilacap State Polytechnic is the only state university in Cilacap City. This public university has several service unit on campus, one of which is the academic and student administration subdivision which is tasked with serving students in academic and student administration. The process of assessing the quality of AAK's services is ongoing, namely AAK evaluates the quality of its services using a paper containing a questionnaire. The use of paper in measuring student satisfaction with AAK services causes difficulties in management. Possibility of a calculation error. Besides that, data loss can also occur along with the high cost of procuring paper. Measuring student satisfaction with AAK services manually was also not carried out consistently, causing AAK coordinator to have difficulty knowing and monitoring the quality of AAK services. Based on these problems, to overcome them is to develop an information system to measure student satisfaction with academic and student services. The development of this information system using the UCD method. The UCD method is a method in a design that focuses on user needs. Based on the overall result of the questionnaire for students in the very agree/ very good category with an average result of 86,44%, while the overall result of the questionnaire for students in the very agree/ very good category with an average result of 84,61% and the UCD development method was successfully carried out.

Keyword: *Service Quality, User centered design, Skala likert*



KATA PENGANTAR

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji dan syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat, kekuatan, taufik serta hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut setianya. Amin. Atas kehendak Allah sajalah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul :

**“SISTEM INFORMASI PENGUKURAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
BERBASIS WEBSITE”**

Pembuatan dan penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) di Politeknik Negeri Cilacap.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan dan hambatan yang dijumpai selama pengerjaannya. Sehingga saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan demi pengembangan yang lebih optimal dan kemajuan yang lebih baik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Cilacap, 24 Juli 2023



(Khasanatul Khoeriyah)



UCAPAN TERIMA KASIH

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan tanpa menghilangkan rasa hormat yang mendalam, saya selaku penyusun dan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan ridho dan barokah-Nya sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.
2. Riyadi Purwanto, S.T., M.Eng, selaku Direktur Politeknik Negeri Cilacap.
3. Bayu Aji Girawan, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Cilacap.
4. Dwi Novia Prasetyanti, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Jurusan Komputer dan Bisnis dan dosen pembimbing II tugas akhir yang telah memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis selama melaksanakan tugas akhir.
5. Linda Perdana Wanti, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I tugas akhir yang telah memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis selama melaksanakan tugas akhir.
6. Seluruh dosen, teknisi, karyawan dan karyawan Politeknik Negeri Cilacap yang telah membekali ilmu dan membantu dalam segala urusan dalam kegiatan penulis di bangku perkuliahan di Politeknik Negeri Cilacap.
7. Kedua orang tua Bapak Sobiburochmat dan Ibu Muhitun serta keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan baik materil, semangat, maupun doa.
8. Teman-teman kelas TI 3C Prodi Teknik Informatika yang telah menjalin kerja sama dalam melaksanakan proses perkuliahan selama 3 tahun.
9. Deufrand Rakha Efendy dan sahabat – sahabat yang telah banyak membantu dan memberikan semangat.

Semoga **Allah Subhanahu Wa Ta'ala** selalu memberikan perlindungan, rahmat, dan nikmat-Nya bagi kita semua. Aamiin.