

Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Di Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu

¹ Safrawi Waruwu, ²Dewi Suranti, ³Eko Suryana

¹ Mahasiswa, Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dehasen Bengkulu
Alamat: JL. IR RUSTANDI GG. ALBAROKAH 2 RT 09 RW 02
Kel.sumber jaya Kec. Kampung Melayu Kota Bengkulu
e-mail: Safrawi6@gmail.com

^{2,3} Dosen Tetap, Program Studi Informatika Ilmu Komputer, Universitas Dehasen Bengkulu
Jl. Meranti Raya No. 32 Kota Bengkulu 38228 Telp. (0736) 22027, 26957 Fax. (0736) 341139;
e-mail: dewisuranti@unived.ac.id, ekosuryana@unived.ac.id

(Received: Nopember 2025, Revised: Februari 2026, Accepted: April 2026)

Abstract-Excellent service is a crucial aspect of commercial success, especially in service organizations. Excellent service is the spearhead in seizing opportunities and understanding consumers or clients who will use the services offered. To produce quality graduates, one of the influencing factors is the service implemented within the faculty environment in serving customers, in this case students. Satisfaction with academic services is something that needs to be considered in order to achieve quality services that guarantee student satisfaction as the main stakeholder in educational service organizations. This study aims to determine the level of student satisfaction with the quality of service in the Informatics Study Program at Dehasen University, Bengkulu. From the results of the testing conducted, the Student Satisfaction Level Measurement System for Services in the Informatics Study Program at Dehasen University, Bengkulu has been able to assist in making service decisions for the Informatics Study Program at Dehasen University, Bengkulu. Keywords: Student Service Satisfaction Measurement System, GAP Analysis, Informatics Study Program, Dehasen University, Bengkulu

Intisari-Pelayanan yang prima merupakan aspek penting penentu keberhasilan komersial, terutama pada organisasi yang bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan yang prima menjadi ujung tombak dalam menangkap peluang dan memahami konsumen atau klien yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan. Untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas salah satu faktor yang mempengaruhi adalah pelayanan yang diterapkan dalam lingkungan fakultas dalam melayani pelanggan di mana dalam hal ini pelanggan tersebut adalah mahasiswa. Kepuasan terhadap layanan akademik merupakan hal yang perlu diperhatikan demi mencapai layanan yang berkualitas yang menjamin kepuasan mahasiswa sebagai stakeholder utama dalam organisasi jasa pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu. Dari hasil pengujian yang dilakukan Sistem Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan di Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu yang dibangun telah dapat membantu dalam menghasilkan keputusan pelayanan prodi Informatika di Universitas Dehasen Bengkulu.

Kata Kunci: Sistem Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa, GAP Analysis, Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu

I. PENDAHULUAN

Perkembangan pengetahuan dan teknologi mengakibatkan tingginya tingkat persaingan dalam dunia usaha dan salah satunya adalah dalam dunia pendidikan, yang membuat setiap instansi pendidikan berlomba-lomba dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa agar instansi tersebut dapat terus berdiri dan dapat berkembang.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan (Khoirista A., Yulianto E. and Mawardi M. K., 2019). Pengukuran Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat pelayanan yang dilakukan pada perguruan tinggi pengukuran tingkat kepuasan layanan dapat dilakukan secara berkala oleh tim yang ditugaskan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan, hasil dari pengukuran tingkat kepuasan layanan sendiri dapat dijadikan tolak ukur sudah sejauh mana proses pelayanan yang sudah diberikan jika pelayanan buruk maka wajib untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Universitas Dehasen Bengkulu merupakan sebuah yayasan pendidikan yang selalu mengikuti kemajuan pendidikan, perkembangan pengetahuan dan teknologi yang dapat meningkatkan kesadaran mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang

diberikan suatu instansi. Kualitas pelayanan dalam dunia pendidikan yang diberikan suatu instansi menjadi sangat penting karena dapat membantu instansi dalam memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa, yang nantinya dimasa yang akan datang dapat membantu memberikan solusi jenis pelayanan apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sehingga pelayanan tersebut dapat ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa juga menjadikan hal tersebut sebagai bahan promosi bagi masyarakat luas yang dapat meningkatkan jumlah mahasiswa.

B. Analisis GAP

Menurut Istanti (2020), Analisis Kualitas Pelayanan atau Service Quality adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Kemudian menurut Jazuli (2020) Gap Analysis Model berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi. Metode ini mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Service Quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Menurut Parasuraman dkk (2020) Untuk mencari *score servqual* digunakan rumus **Skor Servqual = Skor Kenyataan – Skor Harapan**

- Harapan < Kenyataan: Kualitas sangat memuaskan
 - Harapan = Kenyataan: Kualitas memuaskan
 - Harapan > Kenyataan: Kualitas tidak memuaskan
- Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam pengukuran sebagai berikut:

a. Para pelanggan diminta memberikan penilaian

Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Di Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu

terhadap pernyataan yang diajukan (nilai harapan dan nilai kenyataan).

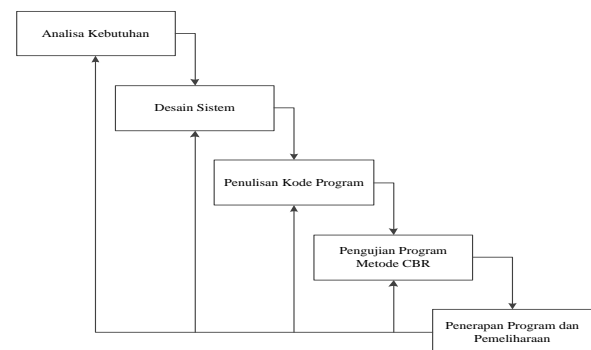
b. Setelah data dikumpul kemudian akan diolah dan diperoleh skor harapan dan skor kenyataan. Selisih antara skor kenyataan dengan skor harapan menggambarkan tingkat kualitas pelayanan dengan kriteria:

- Jika skor kenyataan dikurangi skor harapan menghasilkan angka positif artinya tingkat layanan melebihi tingkat harapan
- Jika skor negatif, maka layanan lebih rendah dibandingkan dengan harapan
- Jika skornya nol, artinya tingkat layanan dengan yang diharapkan pengguna jasa.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*. Adapun tahapan-tahapan metode *waterfall*, antara lain :



Gambar 1. Tahapan Metode *Waterfall*

1. Analisa Kebutuhan

Analisa kebutuhan dilakukan untuk mengetahui permasalahan serta memberikan takaran terhadap permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui sistem seperti apa yang dibutuhkan.

2. Desain Sistem

Desain sistem dilakukan untuk merancang sistem yang diinginkan sesuai dengan hasil analisa

kebutuhan sistem. Desain sistem diperlukan sebelum membuat penulisan kode program.

3. Penulisan Kode Program

Penulisan kode program merupakan penerjemahan design dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer.

4. Pengujian Program

Proses pengujian dilakukan pada logika internal untuk memastikan semua pernyataan sudah diuji. Pengujian eksternal fungsional untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan memastikan bahwa input akan memberikan hasil yang aktual sesuai yang dibutuhkan.

5. Penerapan Program dan Pemeliharaan

Tahapan ini bisa dikatakan final dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, design dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh user.

B. Perancangan Pengujian

Pengujian *Black Box* adalah pengujian aspek fundamental sistem tanpa memperhatikan struktur logika internal perangkat lunak. Metode ini di gunakan untuk mengetahui apakah perangkat lunak berfungsi dengan benar. Pengujian *Black Box* merupakan metode perancangan data uji yang didasarkan pada spesifikasi perangkat lunak. Data uji di bangkitkan, dieksekusi pada perangkat lunak dan kemudian keluaran dari perangkat lunak di cek apakah sudah sesuai dengan yang di harapkan atau tidak. Selain itu pengujian juga dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada calon pengguna sistem.

IV.HASIL DAN PEMBAHASAN

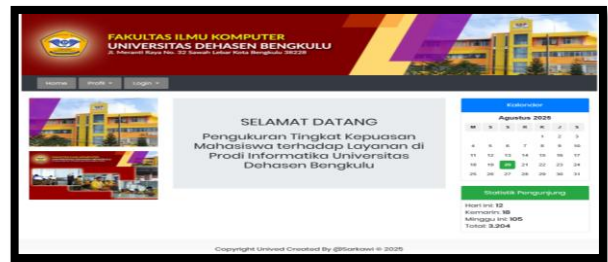
A. Hasil Program

Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan di Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu dapat dilakukan oleh mahasiswa dengan akses link: <https://sisfonet.com/gapkepuasanmhs/>.

Sistem ini dirancang menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *database* MYSQL. Masing-masing menu telah berjalan sesuai fungsinya masing-masing. Tampilan menu-menu sistem akan diuraikan satu per satu pada pembahasan di bawah ini :

1) Tampilan Home

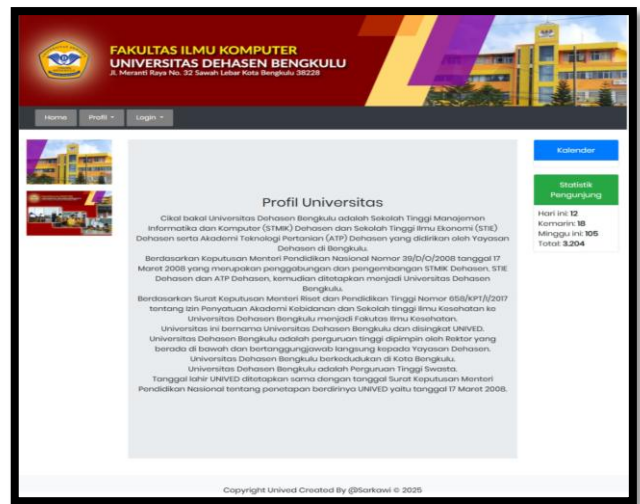
Halaman utama Home menampilkan informasi selamat datang di aplikasi pengukuran tingkat kepuasan pelayanan di Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu.



Gambar 2. Tampilan Home

2) Tampilan Profil Universitas

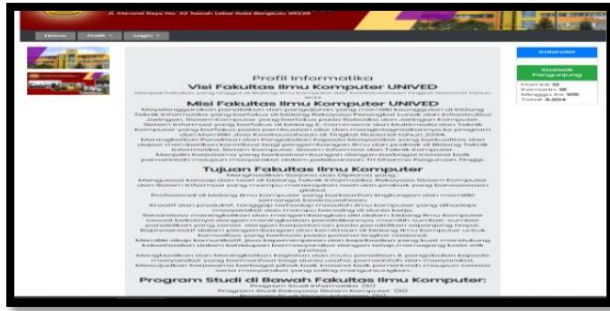
Tampilan ini menampilkan Informasi tentang profil Universitas Dehasen Bengkulu Tampilan profil Universitas



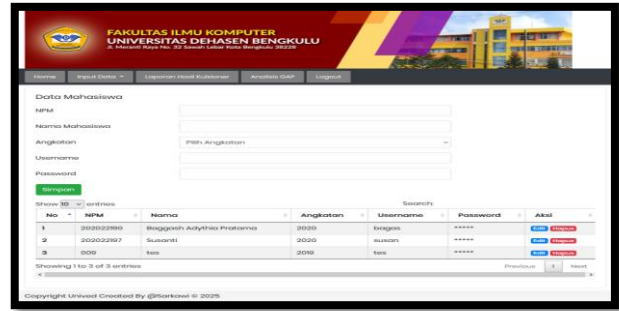
Gambar 3. Tampilan Profil Universitas

3) Tampilan Profil Informatika

Tampilan ini menampilkan Informasi tentang profil Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu. Tampilan profil Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu Universitas.



Gambar 4. Tampilan Profil Informatika

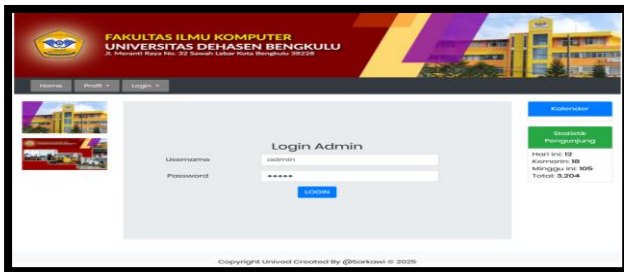


Gambar 7. Halaman Input Data Mahasiswa

Tampilan Menu Admin

1) Form Login Admin

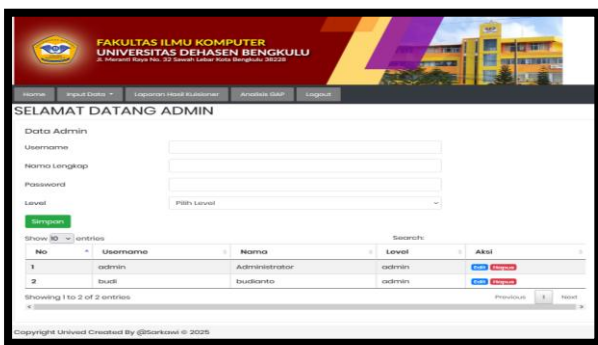
Halaman ini menyediakan form yang digunakan untuk login ke admin. Form login admin



Gambar 5. Tampilan Login Admin

2) Halaman Input Data Admin Baru

Halaman ini digunakan oleh admin untuk menambahkan admin baru ke sistem. Tampilan halaman input data admin baru dapat dilihat pada gambar berikut:



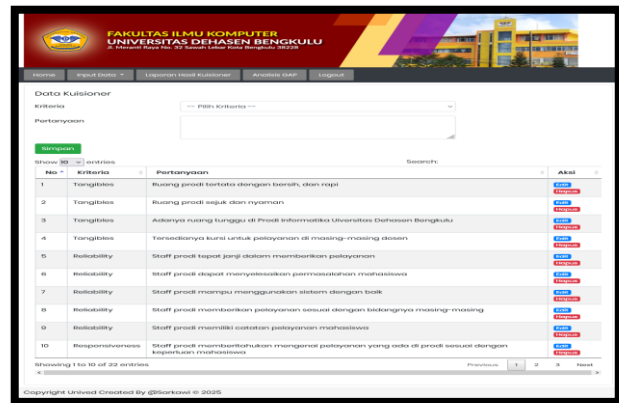
Gambar 6. Halaman Input Data Admin Baru

1) Halaman Input Data Mahasiswa

Halaman ini digunakan oleh admin untuk menambahkan data mahasiswa ke sistem. Tampilan halaman input data mahasiswa dapat dilihat pada gambar berikut

4) Halaman Input Data Kuisiener

Halaman ini digunakan oleh admin untuk menambahkan data kuisiener ke sistem. Tampilan halaman input data kuisiener dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 8. Halaman Input Data Kuisiener

5) Halaman Laporan Hasil Kuisiener

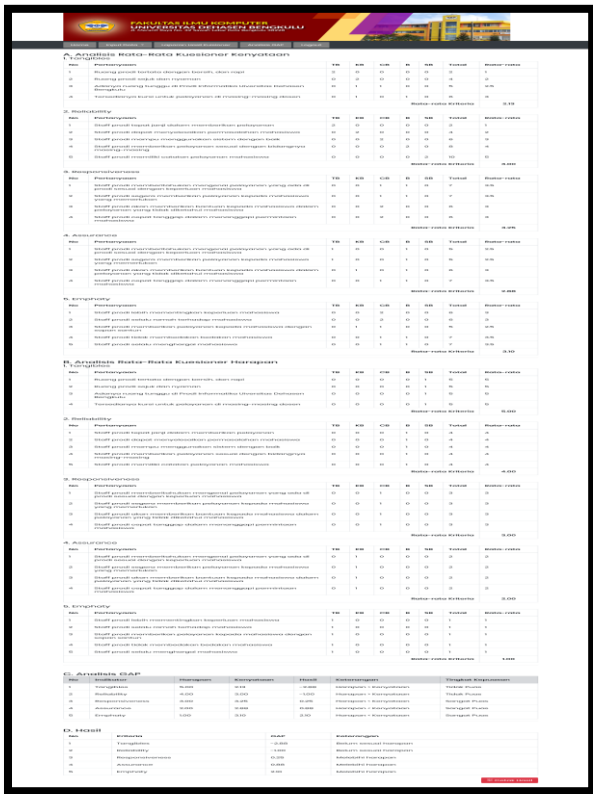
Halaman ini terdapat informasi hasil kuisiener yang telah dijawab oleh mahasiswa. Tampilan halaman laporan kuisiener dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 9. Halaman Laporan Hasil Kuisiener

6) Halaman Hasil Analisis GAP

Halaman ini berisi informasi perhitungan dan analisis metode GAP. Tampilan hasil analisis metode GAP dapat dilihat pada gambar berikut:

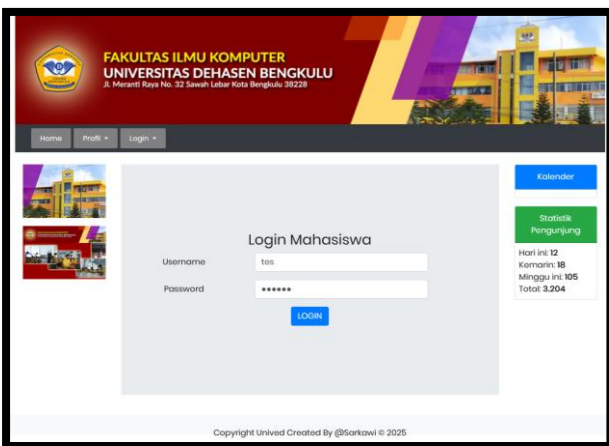


Gambar 10. Halaman Hasil Analisis GAP

Halaman Mahasiswa

1) Halaman Login Mahasiswa

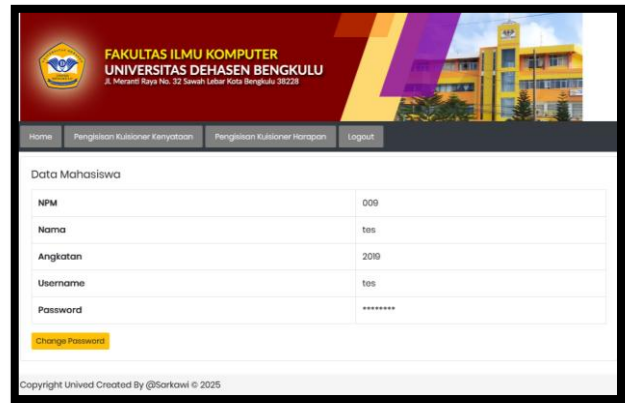
Form ini digunakan untuk login mahasiswa ke sistem. Form login mahasiswa dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 11. Halaman Login Mahasiswa

2) Form Edit Password Mahasiswa

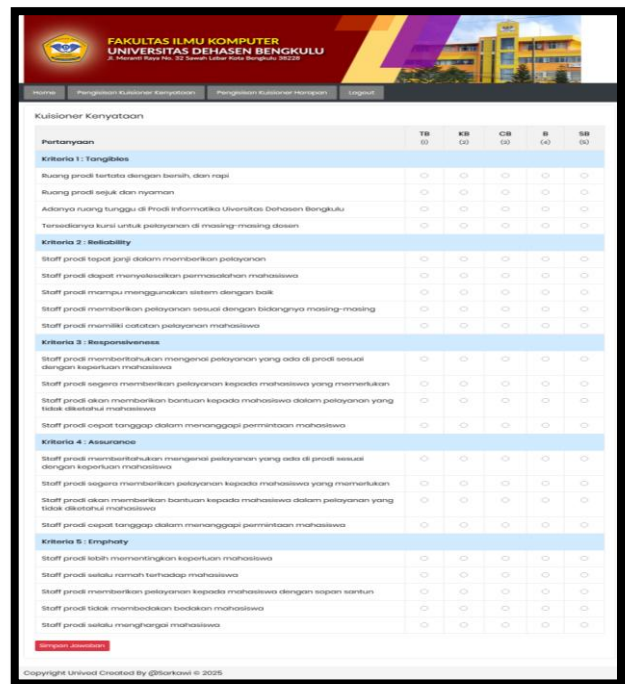
Form ini digunakan oleh mahasiswa untuk mengganti password. Form penggantian password mahasiswa dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 12. Halaman Penggantian Password Mahasiswa

3) Halaman Pengisian Kuisisioner Kenyataan

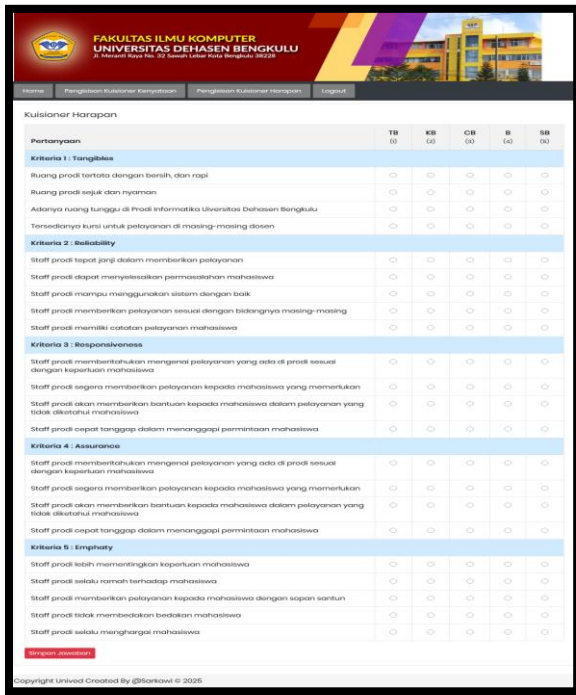
Form ini digunakan oleh mahasiswa untuk mengisi kuisisioner kenyataan. Tampilan halaman pengisian kuisisioner kenyataan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 13. Halaman Pengisian Kuisisioner Kenyataan

4) Halaman Pengisian Kuisisioner Harapan

Form ini digunakan oleh mahasiswa untuk mengisi kuisisioner kenyataan. Tampilan halaman pengisian kuisisioner kenyataan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 14. Halaman Pengisian Kuisisioner Harapan

A. Pembahasan Hasil Pengujian

Dalam tahapan pengujian sistem *online* dan *offline* telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi *browser* yaitu *mozilla firefox* dan *google chrome* guna menemukan sistem dan *link* yang rusak atau *error* semuanya telah di uji dan tidak di temukan lagi sistem yang *error*.

Dari hasil pengujian yang telah dilaksanakan dengan menggunakan standar komputer yang ada, maka diperoleh hasil sebagai berikut : Waktu untuk mendaftar domain ± 60 menit, waktu yang diperlukan untuk mengupload *file* ke *web server* 45 menit. Untuk membuka halaman utama website dibutuhkan waktu 15 detik sekitar rata-rata ± 25 detik untuk halaman lain, dan jumlah kapasitas *file* tergantung dengan jumlah *database* yang disimpan database sistem. Pengujian yang dilakukan adalah pengujian secara *Black Box* testing sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pengujian dengan kasus sampel uji alpha di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada proses masih memungkinkan untuk terjadinya

kesalahan pada sintaks karena penyaringan dalam beberapa proses dalam bentuk tampilan *message box* belum maksimal ditampilkan. Dan setiap data dapat diinput oleh admin sesuai kebutuhan sistem. Dalam hal ini dapat diambil kesimpulan bahwasanya *form* admin pada sistem sudah berjalan sebagaimana mestinya.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penulisan laporan penelitian ini mulai dari tahapan analisa permasalahan yang ada hingga pengujian aplikasi sistem yang baru maka dapat diambil bebrapa kesimpulan, yaitu:

1. Bahasa pemrograman PHP dan Database MySQL dapat memberikan kemudahan dalam pembangunan sistem ini.
2. Sistem Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan di Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu yang dihasilkan telah dapat membantu Universitas Dehasen Bengkulu dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan di Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu.

B. Saran-saran

Agar sistem yang diusulkan dapat digunakan lebih optimal dan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka ada beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan. Adapun saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun penulis pada intinya hanya sebatas Sistem Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan di Prodi Informatika Universitas Dehasen Bengkulu. Sehingga diharapkan adanya pengembangan lagi untuk sistem yang lebih luas cakupannya.
2. Diperlukan *maintenace* terhadap program aplikasi yang telah dibuat, supaya dapat digunakan secara berkelanjutan selama kebutuhan terhadap

informasi yang ada di prodi informatika Universitas Dehasen Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Assauri, Sofyan. 2020. "*Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*" dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, Jakarta
- [2] Barata, A. 2021. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Cetakan kedua. Jakarta: Elex Media Komputindo
- [3] Cronin, Joseph Jr., Steven A. Taylor, 2021, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56.
- [4] Istanti, E. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analisis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(2), 378-385.
- [5] Jazuli, M., & Samanhudi, D. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1(1), 67-75.
- [6] Kotler, 2021. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- [7] Kuntoro, W., & Istiono, W. (2020). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- [8] Kurniawan, Rulianto. 2021. *Joomla untuk Orang Awam*. Palembang. Maxikom
- [9] Lasminiasih, L., Akbar, A., Andriansyah, M., & Utomo, R. B. (2022). Perancangan Sistem Informasi Kredit Mikro Mahasiswa Berbasis Web. *Sriwijaya Journal of Information Systems*, 8(1), 131627.
- [10] Lubis, A. (2022). *Basis data dasar*. Deepublish.
- [11] Parasuraman, Zeithaml, Berry, 2020, "Servqual: A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 4(1) atau 64 (1), 12 – 40.
- [12] Soegito, E.S., 2020. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- [13] Stemvelt, Robert C., 2020. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- [14] Tjiptono, Fandy, 2021, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta