

**SISTEM SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DAN  
FASILITAS KAMPUS**

**STUDI KASUS : UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**REYNAL BRYAN PADEMME**  
**72190316**

**DUTA WACANA**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2024

**SISTEM SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DAN  
FASILITAS KAMPUS**

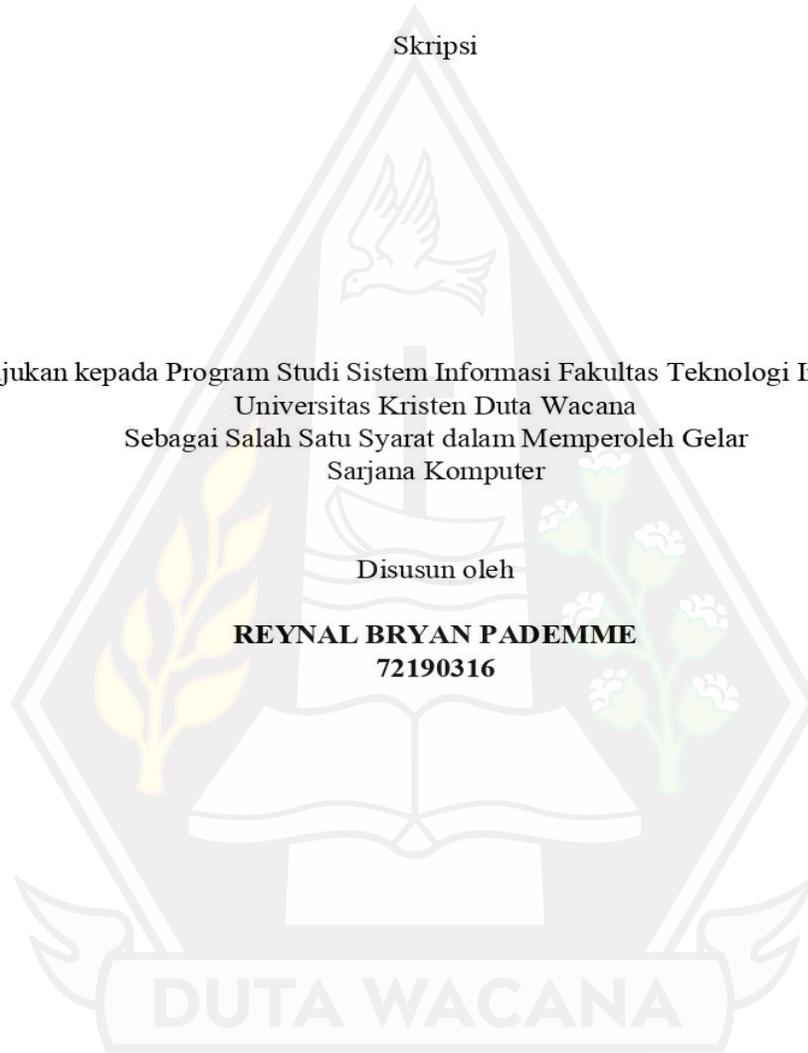
**STUDI KASUS : UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

Skripsi

Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**REYNAL BRYAN PADEMME**  
**72190316**



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2024

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reynal Bryan Pademme  
NIM : 72190316  
Program studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“SISTEM SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS STUDI KASUS : UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 13 Februari 2024

Yang menyatakan



(Reynal Bryan Pademme)  
72190316

## LEMBAR PENGESAHAN

### SISTEM SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS STUDI KASUS : UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

Oleh: REYNAL BRYAN PADEMME / 72190316

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal  
19 Januari 2024

Yogyakarta, 12 Februari 2024  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.
2. Ir. NJOO HARIANTO KRISTANTO, M.T., M.M.
3. UMI PROBOYEKTI, S.Kom., MLIS.
4. LUSSY ERNAWATI, S.Kom, M.Acc

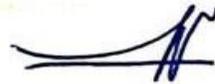


Dekan

Ketua Program Studi



(RESTYANDITO, S.Kom., MSIS., Ph.D)



(Argo Wibowo, S.T., M.T)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : SISTEM SURVEI KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS

STUDI KASUS : UNIVERSITAS KRISTEN DUTA  
WACANA

Nama Mahasiswa : REYNAL BRYAN PADEMME  
N I M : 72190316  
Matakuliah : Skripsi  
Kode : SI4046  
Semester : Gasal  
Tahun Akademik : 2023/2024

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,  
Pada tanggal 12 Januari 2024

Dosen Pembimbing I



YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II



Ir. NJOO HARIANTO KRISTANTO, M.T., M.M.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **SISTEM SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS**

#### **STUDI KASUS : UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 12 Januari 2024



REYNAL BRYAN PADEMME

72190316

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “SISTEM SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS STUDI KASUS: UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA”. Laporan Skripsi dan pemrograman ini dilakukan sesuai dengan persyaratan akademis untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata Satu (S-1) pada Fakultas Teknologi Informasi Program Studi Sistem Informasi di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan laporan ini, dengan penuh kesadaran hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih terhadap semua pihak yang terlibat dan telah memberikan bantuan dan bimbingan selama ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus atas segala berkat, kasih dan penyertaan-Nya yang tidak pernah berhenti dan selalu menyertai dalam kehidupan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Yetli Oslan, S.Kom., M.T , dan dan Bapak Ir. Harianto Kristanto, MT., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, pengetahuan dan tenaganya dalam proses bimbingan kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan laporan Skripsi ini.
3. Mama, Bapak dan Adik - adik yang telah memberikan doa, dukungan dan perhatiannya kepada penulis.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses pembuatan dari awal hingga akhir penyusunan.

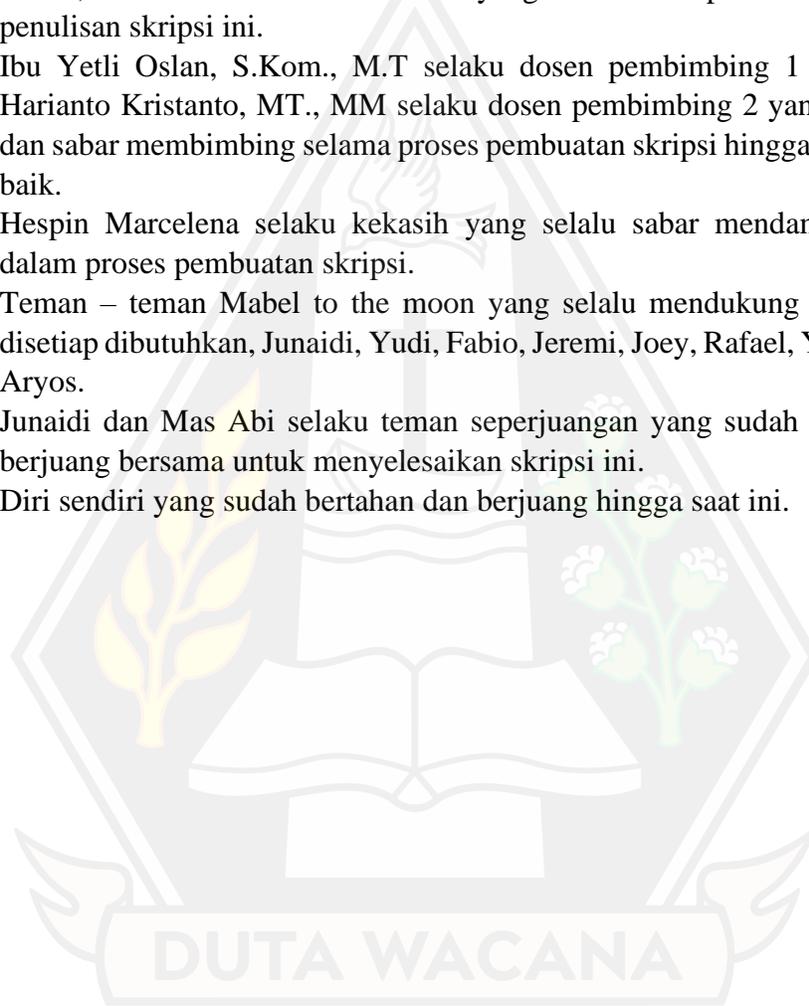
Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam proses penyelesaian karena keterbatasan penuis dan hasil akhir yang kurang sempurna. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun dapat berguna bagi penulis untuk mengevaluasi diri agar lebih baik lagi kedepannya. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

DUTA WACANA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

1. Tuhan Yesus yang selalu menyertai tiap langkah penulis dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Keluarga tersayang, Mama tercinta Betriks Pademme, S.S., M.Si dan Bapak Edi, dan Saudari saya Revil Grace Pademme dan Saudara saya Ravi Helbert Patadungan yang selalu memberikan dukungan secara finansial, Semangat, waktu, ilmu serta doa-doa terbaik yang membantu penulis selama proses penulisan skripsi ini.
3. Ibu Yetli Oslan, S.Kom., M.T selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Ir. Harianto Kristanto, MT., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah berjasa dan sabar membimbing selama proses pembuatan skripsi hingga selesai dengan baik.
4. Hespini Marcelena selaku kekasih yang selalu sabar mendampingi peneliti dalam proses pembuatan skripsi.
5. Teman – teman Mabel to the moon yang selalu mendukung dan selalu ada disetiap dibutuhkan, Junaidi, Yudi, Fabio, Jeremi, Joey, Rafael, Yusuf, Agil dan Aryos.
6. Junaidi dan Mas Abi selaku teman seperjuangan yang sudah menemani dan berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Diri sendiri yang sudah bertahan dan berjuang hingga saat ini.



# DAFTAR ISI

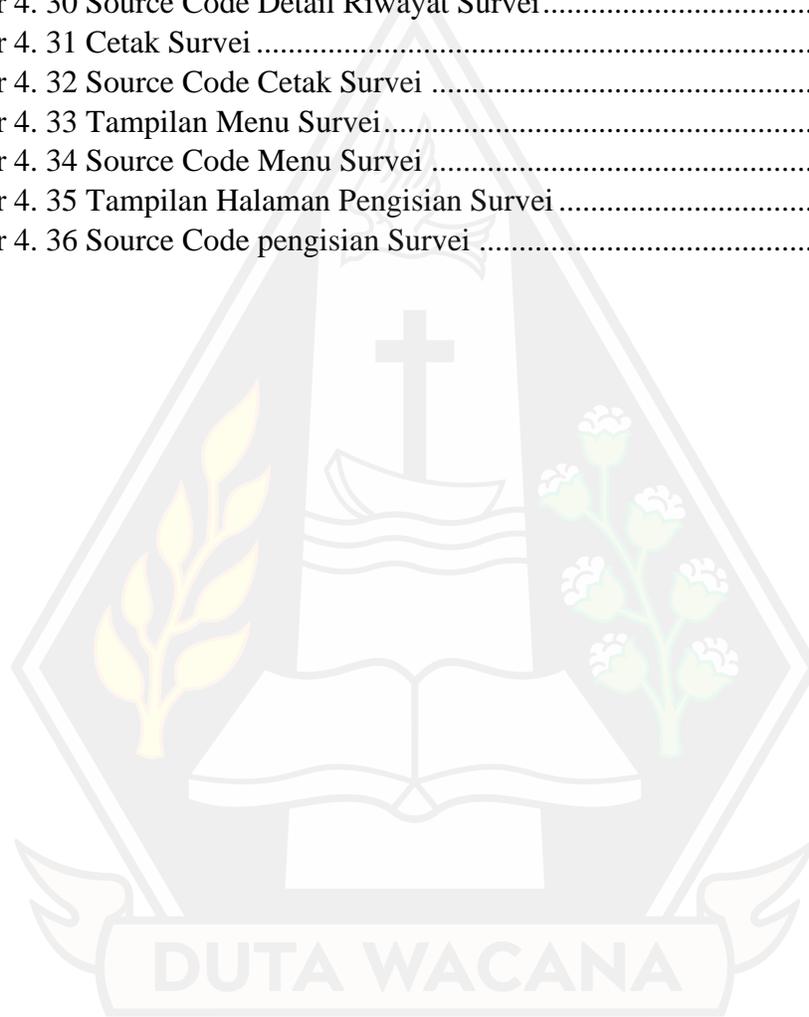
LEMBAR COVER.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Spesifikasi Sistem .....	2
1.5 Tujuan .....	4
1.6 Metode Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	5
BAB 2 .....	7
LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.2 Dasar Teori .....	8
2.2.1 Survey.....	8
2.2.2 Skala Likert.....	9
2.2.3 Framework Laravel.....	9
2.2.4 Basis Data .....	10
BAB 3 .....	11
PERANCANGAN SISTEM .....	11
3.1 Data Penelitian.....	11
3.2 USE CASE.....	11

3.3	Activity Diagram .....	12
3.4	ERD.....	13
3.4	Kamus Data.....	14
3.5	Data Flow Diagram .....	17
3.6	Perancangan Antarmuka.....	18
3.6.1	Login.....	18
3.6.2	Registrasi .....	19
3.6.3	Responden.....	19
3.6.4	Admin.....	21
<b>BAB 4</b>	.....	24
<b>Penerapan dan Analisis Sistem</b>	.....	24
<b>4.1 Penerapan Sistem</b>	.....	24
4.1.1 Login .....	24	
4.1.2 Registrasi.....	25	
4.1.3 Admin.....	27	
4.1.4 Responden.....	42	
<b>4.2 Pengujian Sistem</b>	.....	44
4.2.1 Pengujian Sistem Admin .....	44	
4.2.2 Pengujian Sistem Responden .....	46	
<b>4.3 Kelebihan dan Kekurangan Sistem</b>	.....	46
4.3.1 Kelebihan.....	46	
4.3.2 Kekurangan.....	46	
<b>BAB 5</b>	.....	48
<b>KESIMPULAN</b>	.....	48
<b>5.1 Kesimpulan</b>	.....	48
<b>5.2 Saran</b> .....	48	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	49
<b>LAMPIRAN</b> .....	50	

## DAFTAR GAMBAR

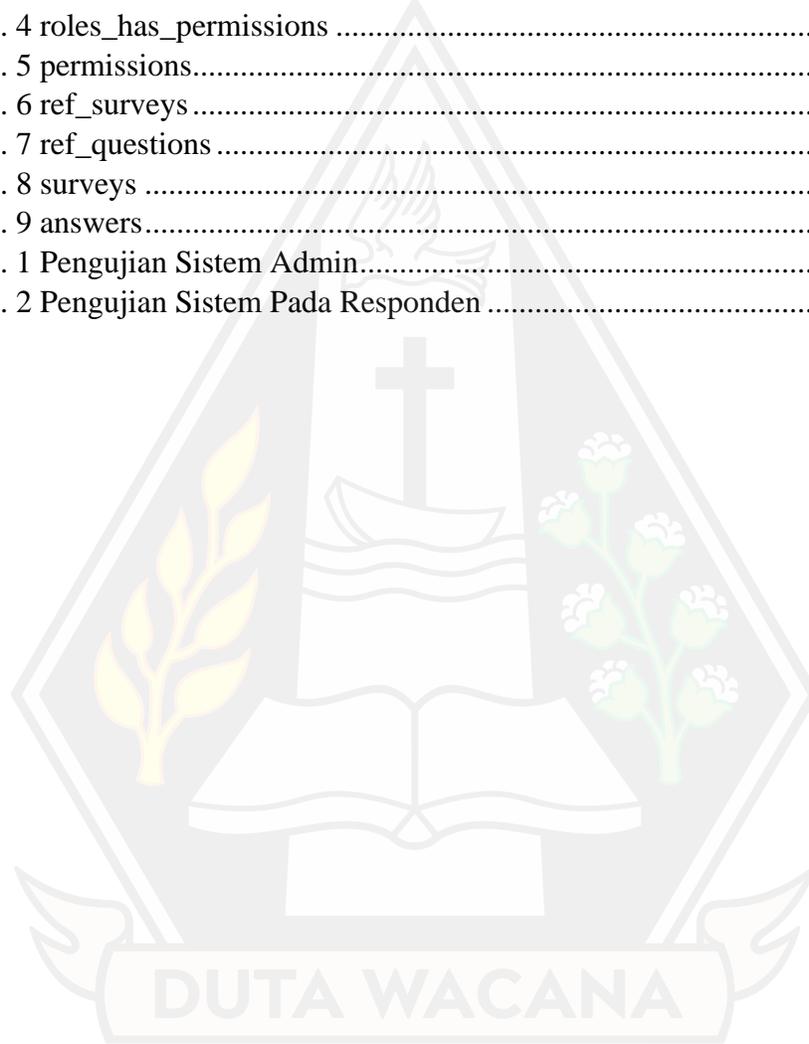
Gambar 3. 1 USE CASE .....	11
Gambar 3. 2 Activity Diagram Sistem Survei Kepuasan Terhadap Layanan dan Fasilitas .....	12
Gambar 3. 3 ERD .....	13
Gambar 3. 4 Data Flow Diagram Level 0 .....	17
Gambar 3. 5 Data Flow Diagram Level 1 proses Registrasi .....	18
Gambar 3. 6 Data Flow Diagram Level 1 Proses Survei .....	18
Gambar 3. 7 Form Login.....	19
Gambar 3. 8 Form Registrasi .....	19
Gambar 3. 9 Tampilan Survei Fasilitas dan Layanan Responden .....	20
Gambar 3. 10 Tampilan Pengisian Survei.....	20
Gambar 3. 11 Tampilan Dashboard Admin .....	21
Gambar 3. 12 Tampilan Pengguna.....	21
Gambar 3. 13 Tampilan Referensi Survei .....	22
Gambar 3. 14 Referensi Pertanyaan.....	22
Gambar 3. 15 Tampilan Hasil Survei.....	23
Gambar 4. 1 Tampilan Login .....	24
Gambar 4. 2 Source code Login.....	25
Gambar 4. 3 Tampilan Registration .....	26
Gambar 4. 4 Source Code Registration.....	26
Gambar 4. 5 Tampilan Dashboard Admin .....	27
Gambar 4. 6 Source Code Dashboard Admin.....	28
Gambar 4. 8 Tampilan Pengguna Pada Menu Admin .....	29
Gambar 4. 7 Source Code Pengguna Pada Menu Admin .....	29
Gambar 4. 9 Tampilan Tambah Data Pengguna .....	30
Gambar 4. 10 Source Code Tambah Data Pengguna.....	30
Gambar 4. 11 Tampilan Ubah Data Pengguna.....	31
Gambar 4. 12 Source Code Ubah Data Pengguna .....	31
Gambar 4. 13 Tampilan Referensi Survei .....	32
Gambar 4. 14 Source Code Referensi Survei .....	32
Gambar 4. 15 Tampilan Tambah Data referensi Survei .....	33
Gambar 4. 16 Source Code Tambah Data Referensi Survei .....	33
Gambar 4. 17 Tampilan Detail Data Referensi Survei .....	34
Gambar 4. 18 Source Code Detail Data Referensi Survei .....	34
Gambar 4. 19 Tampilan Ubah Referensi Survei .....	35
Gambar 4. 20 Source Code Ubah Data Referensi Survei .....	35
Gambar 4. 21 Tampilan Referensi Pertanyaan .....	36

Gambar 4. 22 Source Code Referensi Pertanyaan .....	36
Gambar 4. 23 Tampilan Tambah Data Referensi Pertanyaan.....	37
Gambar 4. 24 Source Code Tambah Data Referensi Pertanyaan.....	37
Gambar 4. 25 Tampilan Ubah Referensi Pertanyaan.....	38
Gambar 4. 26 Source Code Ubah Referensi Pertanyaan .....	38
Gambar 4. 27 Tampilan Riwayat Hasil Survei.....	39
Gambar 4. 28 Source Code Riwayat Hasil Survei .....	39
Gambar 4. 29 Tampilan Detail Riwayat Survei .....	39
Gambar 4. 30 Source Code Detail Riwayat Survei.....	40
Gambar 4. 31 Cetak Survei .....	41
Gambar 4. 32 Source Code Cetak Survei .....	41
Gambar 4. 33 Tampilan Menu Survei.....	42
Gambar 4. 34 Source Code Menu Survei .....	42
Gambar 4. 35 Tampilan Halaman Pengisian Survei .....	43
Gambar 4. 36 Source Code pengisian Survei .....	43



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 User .....	14
Tabel 3. 2 Notifications.....	14
Tabel 3. 3 roles .....	15
Tabel 3. 4 roles_has_permissions .....	15
Tabel 3. 5 permissions.....	15
Tabel 3. 6 ref_surveys .....	15
Tabel 3. 7 ref_questions .....	16
Tabel 3. 8 surveys .....	16
Tabel 3. 9 answers.....	16
Tabel 4. 1 Pengujian Sistem Admin.....	44
Tabel 4. 2 Pengujian Sistem Pada Responden .....	46



## **ABSTRAK**

Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) dikenal sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi swasta yang terkemuka di Yogyakarta. Meskipun demikian, proses evaluasi terhadap fasilitas dan layanan di UKDW masih dilakukan secara manual dengan menggunakan kuesioner berbasis kertas. Metode ini tidak hanya rentan terhadap risiko kehilangan kuesioner tetapi juga memiliki potensi pemalsuan hasil survei. Untuk mengatasi kendala tersebut, sebuah sistem baru telah dirancang dengan menerapkan metode Skala Likert, yang melibatkan penggunaan kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden. Skala Likert, sebagai alat pengukuran yang berguna untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena pendidikan, menjadi landasan dalam pengembangan sistem ini.

Penelitian ini memiliki kontribusi signifikan dalam upaya pengukuran kualitas layanan dan fasilitas kampus, serta mendukung pengambilan keputusan strategis di UKDW. Aktor pada sistem ini yakni Responden dan Admin. Sistem yang dikembangkan menggunakan Hypertext Preprocessor (PHP) dengan memanfaatkan framework Laravel dan database MySQL. Dengan demikian, hasilnya adalah sebuah sistem survei kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas kampus yang telah berhasil dibangun. Harapannya, melalui penelitian ini, hubungan antara institusi pendidikan dan komunitasnya dapat diperkuat, sementara setiap unit di dalam institusi dapat lebih mudah mengembangkan layanan dan fasilitas yang berkualitas terbaik. Selain itu, sistem informasi ini juga diharapkan dapat menjadi alat yang efektif dalam mengelola dan mengoptimalkan layanan serta fasilitas yang tersedia di lingkungan UKDW.

Secara keseluruhan, pengembangan sistem survei kepuasan pengguna ini menawarkan solusi yang lebih efisien dan terpercaya dalam mengevaluasi layanan dan fasilitas kampus. Dengan adopsi teknologi yang tepat, institusi pendidikan seperti UKDW dapat lebih responsif terhadap kebutuhan komunitasnya, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Sistem ini diuji menggunakan metode black box yakni metode pengujian yang berfokus pada spesifikasi fungsional dari perangkat lunak. Hasil pengujian menunjukkan sistem sudah dapat berfungsi sesuai kebutuhan pengguna.

**Kata Kunci :** Sistem Survei , Layanan dan Fasilitas Universitas, Universitas Kristen Duta Wacana, Hypertext Preprocessor (PHP)

## **ABSTRACT**

*Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) is known as one of the leading private higher education institutions in Yogyakarta. However, the evaluation process of facilities and services at UKDW is still carried out manually using paper-based questionnaires. This method is not only vulnerable to the risk of losing questionnaires but also has the potential for survey results to be falsified. To overcome these constraints, a new system has been designed using the Likert Scale method, involving the use of questionnaires to collect data from respondents. The Likert Scale, as a measurement tool useful for assessing the attitudes, views, and perceptions of individuals or groups towards educational phenomena, serves as the foundation for the development of this system.*

*This research significantly contributes to the effort of measuring the quality of campus services and facilities and supporting strategic decision-making at UKDW. The actors in this system are Respondents and Admin. The system developed uses Hypertext Preprocessor (PHP) utilizing the Laravel framework and MySQL database. Thus, the result is a system of user satisfaction surveys regarding campus services and facilities that has been successfully built. It is hoped that through this research, the relationship between educational institutions and their communities can be strengthened, while each unit within the institution can more easily develop the highest quality services and facilities. Furthermore, this information system is also expected to be an effective tool in managing and optimizing available services and facilities in the UKDW environment.*

*Overall, the development of this user satisfaction survey system offers a more efficient and reliable solution in evaluating campus services and facilities. With the right technology adoption, educational institutions like UKDW can be more responsive to the needs of their communities and able to improve service quality sustainably. The system was tested using the black-box method, which focuses on the functional specifications of the software. The test results show that the system can function according to user needs.*

*Keywords: Survey System, University Services and Facilities, Universitas Kristen Duta Wacana, Hypertext Preprocessor (PHP)*

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan pesatnya kemajuan peradaban manusia, salah satu dampaknya adalah kemudahan dalam proses penyebaran informasi. Pada era modern, akses terhadap berbagai jenis informasi menjadi lebih mudah melalui berbagai media, seperti Koran dan majalah untuk media non-elektronik, serta PC/Laptop yang terhubung dengan jaringan internet untuk media elektronik. Tanpa adanya hambatan jarak dan waktu, semua informasi yang dapat dengan cepat diakses kapanpun. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat universitas, penting untuk memiliki sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan. Hal ini melibatkan perlakuan yang tepat mulai dari tahap input, proses, hingga output dari pelayanan yang disediakan.

*Survey* diartikan dalam bahasa Indonesia memiliki arti. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) survei merupakan kegiatan penyelidikan yang dilakukan di udara oleh suatu alat atau sekelompok manusia. Survei mengumpulkan data atau informasi responden dengan menggunakan kuesioner atau kuesioner yang didistribusikan secara langsung atau melalui perantara seperti telepon atau media online. Penelitian dengan metode survei umumnya dapat digambarkan sebagai penelitian ilmiah, data yang berasal dari sampel yang dipilih oleh seluruh populasi. Penggunaan sampel ini juga menyiratkan perbedaan antara jajak pendapat dan sensus. Metode sensus menggunakan total populasi, Selama metode deteksi, hanya sampel yang digunakan (Abdillah, 2023)

Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terkemuka di Yogyakarta. UKDW juga termasuk perguruan tinggi protestan terbaik seluruh dunia pada posisi ke-61 berdasarkan daftar Top Protestant Universities in the World dari University Ranking (UniRank) 2022 (Putri & Ihsan, 2023). Untuk mendukung kegiatan belajar mengajar para mahasiswanya, UKDW memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Fasilitas-fasilitas tersebut diantaranya *tax centre*, *self access centre*, galeri investasi BEI UKDW, dan berbagai laboratorium yang

ada di setiap jurusan Selain itu, untuk melakukan survei pada fasilitas dan layanan yang ada di UKDW masih secara manual, dengan menggunakan kuesioner dengan menggunakan kertas. Setiap pengisi survei diwajibkan untuk mengisi survei dengan mempunyai jangka waktu sehingga cara ini efektif karena pengisi survei memiliki resiko kehilangan kertas dan juga dapat dipalsukan. Sehingga untuk menjaga mutu layanan dan fasilitas yang ada, maka akan dibangun sebuah sistem survei kepuasan untuk layanan dan fasilitas tersebut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Banyaknya layanan dan fasilitas di UKDW membuat banyaknya kuesioner yang akan disebar dan membuat banyaknya kertas yang terbuang. kuesioner masih dibuat oleh tiap unit masing masing sehingga resiko pengisi survei bisa lupa mengisi survei dan menyulitkan unit untuk mencari pengisi untuk mengisinya. Kuesioner dalam bentuk kertas juga sangat memakan banyak waktu untuk mencari kesimpulan dalam menentukan baik dan buruknya suatu fasilitas dan layanan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pada skripsi ini ada batasan masalah yang berkaitan dengan sistem survei kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas yaitu :

- a. Sistem dibuat agar dapat digunakan oleh responden lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana.
- b. Sistem survei kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas kampus dibangun dengan menggunakan *framework Laravel*.

### **1.4 Spesifikasi Sistem**

- a. Spesifikasi sistem yang dibangun :
  1. Sistem mempunyai 2 *Actor* yaitu, Responden dan Admin.
  2. Sistem memiliki tampilan yang sederhana dan mudah dimengerti oleh pengguna.

3. Sistem mampu melakukan rekapitulasi survei berdasarkan kategori jawaban yang dipilih.
  4. Sistem dapat membedakan tahun survei Layanan dan Fasilitas yang sama.
  5. Sistem dapat membedakan survei untuk Layanan dan Fasilitas.
  6. Mempunyai dan menjamin *password* pengguna.
- b. Spesifikasi yang dibutuhkan untuk membangun sistem ini yaitu :
1. Spesifikasi perangkat lunak:
    - a) Sistem operasi Windows 10
    - b) Mysql
    - c) Visual studio code
    - d) *Framework Laravel*
    - e) Whimsical
    - f) XAMPP
  2. Spesifikasi perangkat keras:
    - a) Laptop ROG Strix III
    - b) RAM 8 GB
    - c) Ukuran Layar : 15.6 Inch IPS FHD (1920x1080) IPS-level panel 60Hz, 100% sRGB.
    - d) Tipe Graphics : NVIDIA GeForce GTX 1050 4GB GDDR5.
    - e) Intel CORE i5 9<sup>th</sup> Gen
  - c. Spesifikasi pengguna :
    1. Sistem survei kepuasan berfungsi dengan baik dan dapat digunakan bagi responden maupun admin.
    2. Responden dapat melakukan pendaftaran terlebih dahulu sebelum melakukan penilaian yang nanti akan dikonfirmasi oleh admin.
    3. Responden dapat melakukan penilaian terhadap daftar fasilitas dan layanan yang sudah disediakan.
    4. Hasil dari penilaian dapat dilihat dan dicetak oleh admin dalam bentuk riwayat.
    5. Admin dapat mengetahui kualitas fasilitas dan layanan dari hasil rekapitulasi pengisian survei

## **1.5 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek sebagai berikut:

- a. Menghasilkan sebuah sistem informasi yang dapat digunakan untuk universitas dalam mengembangkan layanan dan fasilitas yang ada di UKDW.
- b. Membangun sebuah sistem untuk memudahkan setiap unit yang ada dalam mengembangkan layanan dan fasilitas yang terbaik.

## **1.6 Metode Penelitian**

Pada penelitian sistem ini penulis menggunakan metode skala likert. Metode penelitian ini dengan Skala Likert yang melibatkan penggunaan kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden. Berikut adalah langkah-langkah dalam metode penelitian Skala Likert:

- a. Peneliti mengumpulkan item-item yang cukup banyak, memiliki relevansi dengan masalah yang sedang diteliti, dan terdiri dari item yang cukup jelas disukai dan tidak disukai.
- b. Kemudian item-item itu dicoba kepada sekelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti.
- c. Responden di atas diminta untuk mengecek tiap item, apakah ia menyenangkan (+) atau tidak menyukainya (-). Respons tersebut dikumpulkan dan jawaban yang memberikan indikasi menyenangkan diberi skor tertinggi. Tidak ada masalah untuk memberikan angka 5 untuk yang tertinggi dan skor 1 untuk yang terendah atau sebaliknya. Yang penting adalah konsistensi dari arah sikap yang diperlihatkan. Demikian juga apakah jawaban “setuju” atau “tidak setuju” disebut yang disenangi, tergantung dari isi pertanyaan dan isi dari item-item yang disusun.

Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti:

### **1. Pertanyaan Positif (+)**

Skor 1. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

- Skor 2. Tidak (setuju/baik/) atau kurang
- Skor 3. Netral / Cukup
- Skor 4. (Setuju/Baik/suka)
- Skor 5. Sangat (setuju/Baik/Suka)
- 2. Pertanyaan Negatif (-)
  - Skor 1. Sangat (setuju/Baik/Suka)
  - Skor 2. (Setuju/Baik/suka)
  - Skor 3. Netral / Cukup
  - Skor 4. Tidak (setuju/baik/) atau kurang
  - Skor 5. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)
- d. Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing-masing item dari individu tersebut.
- e. Respon dianalisis untuk mengetahui item-item mana yang sangat nyata batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total. Misalnya, responden pada upper 25% dan lower 25% dianalisis untuk melihat sampai berapa jauh tiap item dalam kelompok ini berbeda. Item-item yang tidak menunjukkan beda yang nyata, apakah masuk dalam skor tinggi atau rendah juga dibuang untuk mempertahankan konsistensi internal dari pertanyaan.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Pada penyusunan proposal, peneliti berfokus pada pokok pembahasan, berikut penulisan penyusunan proposal dengan sistematika penulisannya.

#### a. Bab 1 Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, spesifikasi sistem, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistem matematika penulisan.

#### b. Bab 2 landasan teori

Pada bab ini berisi tentang metode yang di terapkan, dan landasan teori untuk memperkuat penelitian.

#### c. Bab 3 analisis dan perancangan

Pada bab ini berisi tentang seluruh rangkaian proses analisis hingga perancangan sistem dengan membuat use case, flow chart, activity diagram, erd, dfd dan desain sistem.

d. Bab 4 Penerapan dan Analisis Sistem

Pada bab ini berisi tentang hasil dari proses bangun sistem, kelebihan dan kekurangan dari sistem.

e. Bab 5 Penutup

Dalam bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran untuk membantu peneliti dalam mengembangkan sistem kedepannya.



## **BAB 5**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dengan adanya sistem survei kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas kampus, diharapkan dapat memberikan solusi yang baik terhadap masalah yang dihadapi oleh UKDW. Melalui sistem berbasis web ini, proses evaluasi menjadi lebih efisien dan efektif, mengurangi penggunaan kertas yang berlebihan dan mempercepat pengambilan keputusan terkait kualitas layanan dan fasilitas. Selain itu, sistem ini juga dapat memperkuat hubungan antara institusi pendidikan dan komunitasnya, dengan memberikan platform yang lebih interaktif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan penggunaan teknologi digital, institusi dapat lebih adaptif terhadap perubahan dan lebih responsif terhadap umpan balik dari pengguna. Ini dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan dan fasilitas kampus secara kontinu sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu, penggunaan sistem digital juga memungkinkan untuk analisis data yang lebih mendalam dan menyeluruh, sehingga institusi dapat memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap preferensi dan kebutuhan pengguna.

Kesimpulannya, dengan adanya sistem survei kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas kampus berbasis web, UKDW dapat memperbaiki proses evaluasi, meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas, serta memperkuat hubungan dengan komunitasnya. Ini adalah langkah progresif menuju perubahan yang lebih baik dalam meningkatkan pengalaman pendidikan dan pelayanan bagi seluruh stakeholder di UKDW.

#### **5.2 Saran**

Dalam pengembangan sistem ini, terdapat beberapa saran dari penulis agar sistem dapat digunakan dalam waktu yang panjang dan stabil, sebagai berikut :

- a. Agar pihak – pihak yang mengelola dapat mengedukasi dan memberikan pelatihan kepada Responden dan Admin.
- b. Dengan sistem yang sudah dibangun ini semoga dapat dipergunakan dengan sebaik – baiknya.
- c. Semoga sistem ini dapat dikembangkan lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. (2023). Metode Survey. *RumusRumus.com*.
- Badar, D. S., & Karsiwan, W. (2021). Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 7(1), 182-188.
- Maksum, M. (2022). Apa itu Laravel? Pengertian, Fitur dan Kelebihannya. *dewaweb*.
- Noviansyah, M., Suharso, W., Azmi, M., Hermawan, M., Mustikaningtyas, D., Ulya, F., & Chandranegara, D. (2019). SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN LAPTOP PADA *E-COMMERCE* MENGGUNAKAN METODE WEIGHTED PRODUCT. *Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA)*, 43, 1-11.
- Pranatawijaya, V., Widiatry, Priskila, R., & Putra, P. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi pada Kuesioner *Online*. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 137.
- Putri, & Ihsan. (2023). Biaya kuliah universitas kristen duta wacana 2023 untuk 11 jurusan. *kompas.com*.
- Putri, M. Q., Hermin, I. F., & Hendarno, A. (n.d.). Perancangan Sistem Informasi Survei Kepuasan Pengguna Layanan Berbasis Website untuk Penjaminan Mutu Internal di FMIPA UNJ.
- Rina, H. (2023). Pengertian Penelitian Survei, Ciri, Macam, dan Cara Menulisnya. *PenelitianIlmiah.Com*.
- Syafnidawaty. (2020). DATABASE. *Universitas Raharja*.
- Tribunnewswiki.com. (2020). Universitas Kristen Duta Wacana adalah Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang terletak di Yogyakarta dengan akreditasi insitusi A. *Tribunnewswiki*.
- Zulkarnaen, M., Fahrorrozi, M., & Ashari, M. (2022). Sistem Survei Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk. *Jurnal Ilmiah IKIP Mataram*, 9(2), 1-9.