

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi telah mempengaruhi semua dimensi dalam kehidupan, terutama dalam menjangkau dan menyebarluaskan informasi. Teknologi informasi telah berperan penting dalam pengolahan, penyimpanan, komunikasi dan penyebaran informasi. Dalam konteks ini, data dan informasi sangat penting bagi keberhasilan banyak industri, terutama industri kependidikan di dunia. (Chisara dkk., 2023).

Kependidikan di perguruan tinggi merupakan pilar utama dalam mencetak sumber daya manusia yang kompeten. Kualitas layanan akademik menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan kependidikan tinggi. Sebagai unit pelaksana akademik, fakultas bertanggung jawab menyediakan layanan yang mencakup dimensi akademik, administrasi, dan dukungan teknis yang berkontribusi pada kenyamanan dan produktivitas sivitas akademika. Kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan fakultas menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan tersebut. Penilaian kepuasan ini berkaitan erat dengan efektivitas proses belajar mengajar, ketersediaan fasilitas, dan dukungan administratif yang optimal (Farah B & Irmawati, 2020).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan seluruh pihak ini memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja perguruan tinggi dan kualitas layanan secara keseluruhan (Kurniadi & Fitri I, 2018). Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu secara konsisten melakukan evaluasi layanan kepuasan fakultas. Proses ini harus merujuk pada standar nasional yang ditetapkan, seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kependidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Kependidikan Tinggi (SN-Dikti), guna memastikan kepuasan seluruh pihak terkait (Widiastuti dkk., 2022).

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Kependidikan Tinggi mengatur kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan fakultas. Undang-undang ini berfokus pada perguruan tinggi menyediakan layanan yang berkualitas, meliputi aspek administrasi, fasilitas, dan akademik, untuk mendukung proses pembelajaran yang efektif dan efisien. Kepuasan civitas akademika terhadap layanan fakultas berperan penting dalam meningkatkan mutu kependidikan (Putri N T dkk., 2021). Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kecepatan respons, dan ketersediaan sumber daya memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan. Peningkatan kualitas layanan fakultas dianggap krusial dalam menciptakan lingkungan akademik yang produktif dan kondusif (Demir dkk., 2020). Hal ini didukung oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan Standar Nasional Kependidikan Tinggi (SN-Dikti), di mana proses akreditasi mengacu pada evaluasi mutu pelayanan di tingkat fakultas dan institusi perguruan tinggi, termasuk aspek kepuasan layanan yang diterima oleh civitas akademika. Survei kepuasan menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian akreditasi karena mencerminkan kualitas layanan dan efektivitas institusi dalam memenuhi kebutuhan pengelola laboratorium mutu dan akreditasi yang memiliki keterkaitan erat dengan survei kepuasan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan (tendik) terhadap layanan fakultas. Menurut peraturan BAN-PT No.5 Tahun 2020, kepuasan mahasiswa, dosen, dan tendik terhadap layanan akademik maupun non-akademik menjadi bahan evaluasi dalam menentukan status akreditasi perguruan tinggi (Suparyanto, 2022; Andilala & Marhalim., 2019).

Penelitian kepuasan mahasiswa terhadap layanan fakultas dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi utama: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Sementara itu, kepuasan dosen diukur melalui lima dimensi utama: layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, layanan keuangan dan sarana prasarana, layanan penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat (Newsome dkk., 2019; Nadia & Faisal, 2024).

Kepuasan tenaga kependidikan dievaluasi melalui tiga dimensi utama: tata pamong, tata kelola, dan kerja sama, layanan pengembangan sumber daya manusia, serta layanan keuangan, sarana, dan prasarana (Katabalo & Mwita, 2023).

Fakultas Sains dan Teknologi (FST) Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang melakukan penyebaran kuesioner survei layanan kepuasan setiap tahun untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa, dosen dan tendik pada layanan di FST UIN IB Padang. Survei ini diisi oleh mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan (tendik) pada semester ganjil. Namun, permasalahan muncul dalam proses penyebaran kuesioner, pengolahan data, serta analisis hasil evaluasi kepuasan di FST. Saat ini, FST masih menggunakan *Google Form* dan *Microsoft Excel* untuk mengelola serta menganalisis data responden guna mengukur tingkat kepuasan layanan. Namun, Proses pengelola dan analisis data memerlukan waktu yang lama sehingga penggunaan *Microsoft Excel* menjadi kurang efektif. Selain itu, hasil *output* masih berupa angka yang sulit diinterpretasikan (Chisara dkk., 2023).

Oleh karena itu, peneliti akan berupaya menyelesaikan masalah tersebut dengan mengembangkan sistem evaluasi survei layanan kepuasan yang dapat diakses oleh pengguna melalui internet. Dengan adanya sistem ini, proses evaluasi layanan kepuasan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang menjadi lebih efisien dalam pengelolaan dan analisis data. Selain itu, hasil analisis, pengelolaan data, dan visualisasi data berupa grafik yang dihasilkan dari sistem ini dapat mendukung upaya peningkatan kualitas layanan kepuasan serta berkontribusi dalam meningkatkan penilaian akreditasi fakultas (Syaifullah dkk., 2018).

Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas maka dibuatlah penelitian untuk mengatasi permasalahan dengan judul **“Rancang Bangun Sistem Informasi Survei Kepuasan Layanan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang Berbasis Website”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi di atas rumusan masalahnya adalah sebagai berikut, bagaimana merancang dan membuat sistem informasi survei kepuasan layanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang?

C. Batasan Masalah

Menurut penelitian yang dilakukan, batasan ruang lingkup masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini membahas mengenai rancang bangun survei layanan, dengan objek penelitian dituju terhadap kepuasan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang berbasis *website*.
2. Sistem ini mengelola data dan menghasilkan *output* yang berisi informasi hasil survei yang berupa grafik.
3. Detail hasil grafik survei kepuasan layanan fakultas hanya ditampilkan pada *dashboard* admin.

D. Tujuan Penelitian

Dengan uraian masalah yang teridentifikasi, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sistem berbasis *website* yang dapat mengukur kepuasan layanan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak yang berkepentingan atau pihak yang terkait dengan penelitian ini. Manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

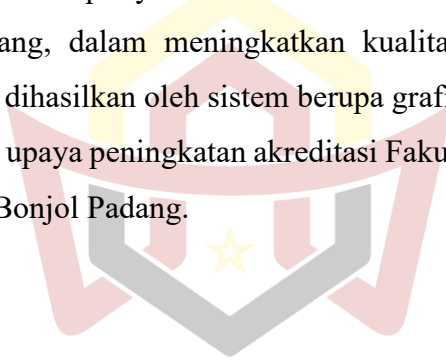
1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dan bagi pembaca mengenai masalah-masalah dalam

penelitian ini terkait pengembangan tentang aplikasi rancang bangun layanan kepuasan berbasis *website*.

2. Manfaat Praktis

1. Membantu pimpinan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang dalam memantau kualitas kepuasan mahasiswa, dosen dan tendik terhadap layanan fakultas.
2. Memberikan masukan kepada pimpinan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang terkait hal apa yang kurang dan indikator apa yang perlu ditingkatkan dalam layanan fakultas.
3. Memberikan informasi mengenai kinerja kepuasan mahasiswa, dosen dan tendik terhadap layanan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang, dalam meningkatkan kualitas mutu pelayanan dari *output* yang dihasilkan oleh sistem berupa grafik.
4. Mendukung upaya peningkatan akreditasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Imam Bonjol Padang.



UIN IMAM BONJOL
PADANG