

PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA DAN USULAN PENINGKATAN LAYANAN AKADEMIK *ONLINE* DI UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN: PENGEMBANGAN MODEL, INSTRUMEN PENGUKURAN, DAN APLIKASI SURVEY ONLINE

Paulus Sukpto¹, Fransiscus Rian Pratikto¹, dan Gede Karya²

¹Jurusan Teknik Industri, Universitas Katolik Parahyangan

²Biro Teknologi Informasi, Universitas Katolik Parahyangan

Abstrak

Perkembangan TI merambah ke berbagai aspek tidak hanya bidang yang berorientasi bisnis, akan tetapi juga di bidang-bidang lain seperti pemerintahan dan pendidikan. Sama halnya dengan bidang lainnya, di bidang pendidikan, TI merupakan salah satu kebutuhan utama untuk menuju pendidikan yang berkualitas.

Universitas Katolik Parahyangan (Unpar) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang terbaik di Indonesia diharapkan menjadi sebuah kampus modern yang tumbuh dan berkembang bukan hanya di Indonesia akan tetapi di kancah Internasional. Untuk itu, dukungan infrastruktur TI yang memadai, handal dan mendukung produktivitas dan efisiensi kerja sangat dibutuhkan. Dalam kegiatan akademik, salah satu aspek yang krusial adalah perwalian yang cepat dan akurat. Saat ini Unpar sedang menjalankan perwalian dengan menggunakan sarana *online*. Pimpinan Unpar menugaskan pihak Biro Teknologi Informasi (BTI) untuk bertanggungjawab dalam mengelola dan mengembangkan sarana Teknologi Informasi dan Komunikasi. Program ini telah dilakukan oleh sebagian besar unit dan diharapkan dalam tahun 2012 seluruh unit/fakultas telah menjalankan proses perwalian secara *online*. Untuk mengantisipasi masalah yang muncul serta kepuasan pengguna/mahasiswa, maka perlu adanya evaluasi yang nantinya hasilnya bisa digunakan untuk mengembangkan upaya-upaya perbaikan terhadap sistem yang ada.

Penelitian ini terbagi menjadi dua tahap. Tahap pertama meliputi pembuatan model dan instrumen pengukuran serta aplikasi survey online yang akan digunakan dalam pengukuran kepuasan mahasiswa pengguna layanan akademik. Sedangkan tahap kedua meliputi pengukuran, evaluasi dan pengembangan insiatif perbaikan terhadap sistem yang ada.

Model dan instrumen penelitian didasarkan pada model Customer Information Satisfaction (CIS), di mana setelah dilakukan pemilihan dan pengujian diperoleh 5 dimensi pengukuran yaitu *customer service, security, ease of use, information content, dan innovation*. Selanjutnya, berdasarkan 5 dimensi ini disusun instrumen pengukuran yang terdiri dari 15 butir ditambah satu butir yang mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Sedangkan aplikasi survey yang dibuat merupakan bagian dari aplikasi network assistance yang merupakan aplikasi yang harus diakses oleh pengguna sebelum mereka bisa mengakses intranet dan internet di Unpar. Dengan demikian pengguna dapat dipastikan akan mengisi survey yang dilakukan melalui aplikasi ini. Aplikasi ini dapat memilah-milah pengguna menjadi beberapa kelompok pengguna, sehingga pengumuman atau survey dapat ditujukan hanya ke beberapa pengguna tertentu maupun ke kelompok pengguna tertentu dengan rentang waktu yang dapat diatur sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.