

**DESIGN AND DEVELOPMENT OF A USER SATISFACTION SYSTEM
FOR ACADEMIC SERVICES USING THE RAPID APPLICATION
DEVELOPMENT METHOD**

**RANCANG BANGUN SISTEM KEPUASAN PENGGUNA PADA
LAYANAN AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE RAPID
APPLICATION DEVELOPMENT**

**Dina Pani Safira¹, M. Eric Chaniago², Kelvin Mei Sandi³,
Radja Ardiansyah Hasibuan⁴**

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
¹12250320357@students.uin-suska.ac.id, ²12250311088@students.uin-suska.ac.id,
³12250315265@students.uin-suska.ac.id, ⁴12250314599@students.uin-suska.ac.id

ABSTRACT

Organizations must keep an eye on how customers perceive them in order to make sure their needs and expectations are being met (ISO 9001:2015 clause 9.1.2). UIN SUSKA Riau uses Google Forms to collect user satisfaction data regarding administrative services. However, based on surveys, most respondents indicated that Google Forms has limitations in design, format, security, and data transparency. To address these issues, this research proposes the development of a more structured and systematic user satisfaction system. The Rapid Application Development (RAD) method was used to develop this system into a web application utilizing PHP and MySQL. The testing results show that this system has successfully met the functional and non-functional requirements at the Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau and has been able to improve the quality of administrative services..

Keywords: User Satisfaction, Information System, Rapid Application Development

ABSTRAK

Dalam standar ISO 9001:2015 klausul 9.1.2, organisasi diwajibkan untuk memantau persepsi pelanggan untuk memastikan kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menggunakan Google Form untuk mengumpulkan data kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi. Namun, berdasarkan survei, sebagian besar responden menyatakan bahwa Google Form memiliki keterbatasan dalam desain, format, keamanan, dan transparansi data. Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian ini mengusulkan pembangunan sistem kepuasan pengguna yang lebih terstruktur dan sistematis. Metode *Rapid Application Development* (RAD) digunakan untuk membuat sistem ini menjadi aplikasi web yang menggunakan PHP dan MySQL. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem ini berhasil memenuhi persyaratan fungsional dan non-fungsional di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi, Pengembangan Aplikasi Rapid

1. Pendahuluan

Menurut klausul 9.1.2 dalam standar ISO 9001:2015, suatu organisasi diwajibkan untuk memantau persepsi pelanggan (pengguna layanan) mengenai sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi. Kepuasan pengguna layanan menjadi prasyarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi untuk memperoleh sertifikasi ISO 9001. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana harapan seseorang selaras dengan *output* yang didapatkan dari sistem, terutama jika pengguna terlibat dalam proses pengembangannya. Kesuksesan pada pengembangan atau penggunaan sistem dapat dinilai berdasarkan kepuasan pengguna; kepuasan ini menunjukkan apakah sistem memiliki performa yang memuaskan atau mengecewakan, dan apakah sistem memiliki kesesuaian dengan tujuan pengguna.

Sistem Kepuasan Pengguna adalah cara yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang disediakan oleh suatu organisasi. Pada konteks layanan administrasi UIN SUSKA Riau, Sistem Kepuasan Pengguna menjadi penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada pengguna, terutama mahasiswa dan staf akademik.

Dalam pengumpulan data kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi-nya, UIN SUSKA Riau menggunakan Google Form sebagai alat untuk mengumpulkan data dari pengguna layanan. Google Form merupakan salah satu platform yang populer dan digunakan secara luas dalam pembuatan kuesioner atau survei online. Meskipun begitu, penggunaan Google Form untuk hal ini dirasa kurang memuaskan.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada 36 responden mahasiswa UIN SUSKA Riau sebagai sampel, 90,7 % responden mengakui bahwa google form memiliki opsi desain dan format yang terbatas, sehingga kinerja dari Google Form dalam mengumpulkan data kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi menjadi terhambat. Hal ini membuat beberapa di antara mereka merasa bahwa formulir yang dihasilkan terlihat terlalu sederhana dan kurang profesional yang pada gilirannya dapat memengaruhi kesan mereka terhadap seriusnya institusi terkait terhadap umpan balik yang diberikan oleh pengguna.

Selain itu, 88.9% responden juga menyatakan Google Form dapat diisi oleh siapa saja tanpa batasan. sehingga menimbulkan keraguan terhadap keabsahan dan keakuratan data yang dikumpulkan melalui formulir tersebut. Kelemahan lain yang perlu disoroti adalah hanya pembuat kuesioner-lah yang mampu melihat hasil dari survey yang telah dilakukan, dan 97,7% responden menyetujui hal tersebut. hal ini dapat mengakibatkan kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam proses survei. Terbatasnya akses terhadap hasil survei hanya kepada pembuat kuesioner dapat menimbulkan pertanyaan tentang objektivitas dan keandalan data yang disajikan.

Penggunaan Google form sebagai media survey untuk melihat kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi UIN SUSKA Riau juga membuat survey-survey yang telah dilakukan menjadi tidak terorganisir dengan baik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya struktur dan sistematisasi dalam penggunaan Google Form, yang dapat mengakibatkan kesulitan dalam mengelompokkan dan menganalisis data secara efisien. Dan 88.9% responden setuju dengan permasalahan.

Untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, sistem perlu dibangun. Sistem kepuasan pengguna diharapkan dapat menjadi solusi. Berdasarkan permasalahan tersebut, topik yang akan dibuat adalah “Rancang Bangun Sistem Kepuasan Pengguna pada Layanan Administrasi UIN SUSKA Riau”.

2. Literature Review

Dengan mengkaji literatur yang relevan, rancang bangun menggunakan metode *Rapid Application Development* diselidiki melalui studi literatur.

2.1 Rancang Bangun

Perancangan adalah bagian penting dari membuat program. Para programmer dan teknisi yang terlibat dalam pengembangan sistem membutuhkan gambaran yang jelas dan lengkap. Perancangan yang baik harus bermanfaat dan mudah dipahami. Perancangan harus menjelaskan secara detail bagaimana komponen sistem dapat digunakan. Ini juga harus mencakup langkah-langkah untuk mengubah hasil analisis sistem ke dalam bahasa pemrograman (Teknologi et al., 2021).

2.2 Sistem

Sistem adalah suatu keseluruhan data yang saling terhubung dan terorganisir berdasarkan prosedur tertentu (Sallaby & Kanedi, 2020). Sedangkan menurut (Wijaya & Hendrastuty, 2022). Sistem adalah kumpulan unsur, komponen, atau variabel yang diatur sedemikian rupa sehingga mereka dapat berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain.

2.3 Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan bermakna bagi penerimanya. (Saputra & Borman, 2020). Informasi adalah data yang telah diproses atau diatur sedemikian rupa sehingga dapat digunakan dalam proses pengambilan

keputusan. Nilai informasi ditentukan oleh hubungannya dengan manfaat yang diperoleh dan biaya yang dikeluarkan untuk memperolehnya (Faqih & Wahyudi, 2022).

2.4 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan Sistem dalam organisasi yang mendukung operasi, aktivitas strategis, dan manajemen organisasi serta memberikan informasi kepada pihak-pihak eksternal yang terkait adalah sistem informasi. Sistem informasi juga memenuhi kebutuhan manajemen untuk transaksi harian.(Fitriyadi, 2023), (Riswanda & Priandika, 2021).

2.5 Kepuasan

Kepuasan adalah cara untuk mengukur senang atau tidak senang terhadap suatu hal (Widawati & Siswohadi, 2020). Beragam metode dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna seperti sistem keluhan dan saran, survei, dan analisis pelanggan yang hilang (Djaelani & Darmawan, 2021). Pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem atau aplikasi menghasilkan rasa puas atau tidak puas yang mereka ekspresikan sebagai *feedback*. Sikap pengguna terhadap sistem informasi, di sisi lain, mencerminkan pendapat pribadi mereka tentang sejauh mana mereka menyukai sistem tersebut (Rachmawati & Krisbiantoro, 2021). Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem tersebut. Semakin baik kualitasnya, semakin puas pengguna (Putra et al., 2020).

2.6 Google Form

Google Form adalah layanan pembuatan formulir online yang termasuk dalam Google Drive. Layanan ini gratis dan dapat diakses oleh siapa saja dengan akun Google. Salah satu manfaat memiliki akun Google adalah akses ke Google Form (Azis & Shalihah, 2020). Google Forms termasuk salah satu layanan Google yang populer untuk mengumpulkan data melalui internet (Mubarok et al., 2020). Google Form adalah platform online yang bermanfaat untuk berbagai keperluan, seperti merencanakan acara, menyebarkan survei, mengadakan kuis, atau menyatukan informasi (Setya Utami, 2021). Google Forms dan Cloud Storage dapat membantu dalam proses pengarsipan dan pengelolaan dokumen pengajuan surat karena sistem penyimpanan cloud yang dimilikinya (Asqia & Nabarian, 2021).

3. Metodologi

Dalam pengembangan sistem penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

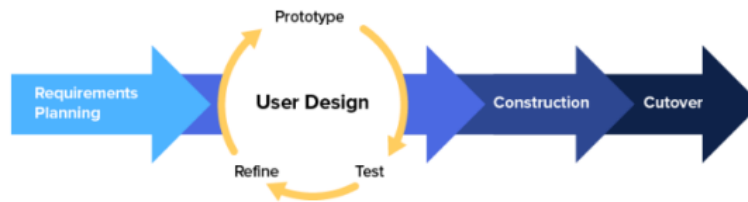
a. Observasi

Untuk membangun website yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan, observasi dilakukan dengan mengamati langsung di lapangan guna memperoleh data yang akurat

b. Kuesioner

Teknik kuesioner diimplementasikan untuk mengumpulkan data. Responden diberikan pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab.

Disini, model pengembangan sistem yang digunakan adalah, Rapid Application Development (RAD), yang merupakan salah satu model SDLC (System Development Life Cycle. Metode RAD adalah suatu pendekatan pengembangan perangkat lunak yang menekankan fleksibilitas, kecepatan, dan keterlibatan pengguna. Pendekatan RAD memiliki keunggulan dalam mempercepat siklus pengembangan, dengan fokus utama pada pembuatan prototipe yang dapat segera dievaluasi oleh pengguna, dan hal tersebutlah yang menjadi dasar penggunaan metode tersebut dalam penelitian ini.



Gambar 1. Tahapan Pendekatan *Rapid Application Development*

Deskripsi serta apa yang akan dilakukan dari masing-masing fase yang tervisualisasikan pada Gambar 1 adalah sebagai berikut:

a. *Requirements Planning*

Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap proses bisnis yang lama dan analisa proses bisnis yang baru. Lalu dilakukan spesifikasi terhadap kebutuhan fungsional dan non-fungsional sistem yang baru

b. *User Design*

Pada tahap ini, dilakukan perancangana usecase diagram, sequence diagram, activity diagram, class diagram serta perancangan prototype interface.

c. *Construction*

Tahap ini adalah saat aplikasi mulai dibangun berdasarkan prototipe yang disetujui pada tahap desain pengguna. Dalam penelitian ini, perangkat lunak dibangun sebagai website menggunakan code editor Visual Studio Code dan database MySQL, serta bahasa pemrograman PHP.

d. *Cutover*

Tahap ini melibatkan pengujian sistem secara menyeluruh untuk memastikan bahwa semua fungsi berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Tahap ini juga mencakup pemantauan awal untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang mungkin timbul setelah sistem baru dioperasikan.

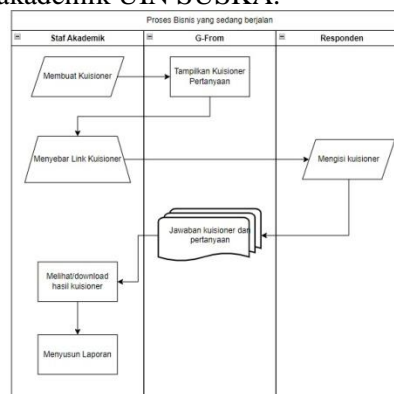
4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Requirement Planning

Pada tahap ini, dilakukan analisis mendalam terhadap proses bisnis yang saat ini diterapkan dalam layanan administrasi di UIN SUSKA Riau, serta identifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional sistem.

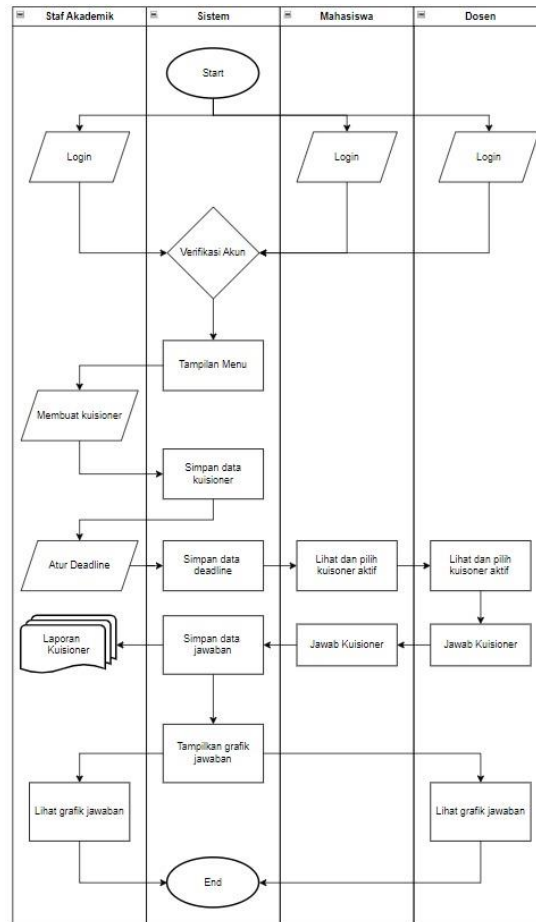
4.1.1 Analisa Proses Bisnis

Berikut adalah gambaran proses bisnis yang sedang berjalan saat ini pada sistem kepuasan pengguna layanan akademik UIN SUSKA:



Gambar 2. Proses Bisnis Survei Kepuasan Pengguna Tanpa Sistem

Dan berikut ini adalah proses bisnis usulan yang dibuat untuk sistem kepuasan pengguna layanan akademik UIN SUSKA Riau (Suska Feedback) yang baru:



Gambar 3. Proses Bisnis Sistem Kepuasan Pengguna Usulan

4.1.2 Analisa Kebutuhan

Ada 2 kebutuhan yang akan di analisa. Kebutuhan fungsional dan non-fungsional. Analisis kebutuhan fungsional pada sistem epuasan pengguna layanan akademik UIN SUSKA Riau (Suska Feedback) adalah:

Tabel 1 – Kebutuhan Fungsional

No	Kebutuhan Fungsional	Kegiatan	Deskripsi
1	Pegelolaan Pengguna	Registrasi Pengguna	Admin dapat mendaftarkan dosen dan mahasiswa ke sistem dengan detail seperti nama, email, nomor mahasiswa /dosen, dan kata sandi.
		Login & Logout	Dosen dan mahasiswa dapat login ke sistem menggunakan email dan kata sandi yang telah terdaftar, serta dapat logout dari sistem.
2	Manajemen Profil Pengguna	Edit Profil	Dosen dan mahasiswa dapat memperbarui informasi profil mereka seperti nama, email, nomor telepon, dan kata sandi.

		Lihat Profil	Dosen dan mahasiswa dapat melihat informasi profil mereka.
3	Kuesioner Kepuasan Pengguna	Buat kuesioner	Admin dapat membuat kuisisioner baru dengan pertanyaan yang relevan terkait kepuasan layanan akademik.
		Lihat hasil kuesioner	Dosen dan mahasiswa dapat mengisi kuisisioner yang diterima dengan menjawab pertanyaan yang ada.
		Isi Kuesioner	Dosen dan mahasiswa dapat mengisi kuisisioner yang diterima dengan menjawab pertanyaan yang ada.
4	Manajemen Pertanyaan Kuesioner	Tambah pertanyaan	Admin dapat menambahkan, mengedit serta menghapus pertanyaan ke dalam kuisisioner.
		Hapus Pertanyaan	
5	Hak akses dan peran pengguna	Hak akses admin	Admin memiliki akses penuh untuk mengelola pengguna, membuat dan mengelola kuisisioner, serta melihat hasil dan laporan kuisisioner.
		Hak akses dosen	Dosen dapat mengisi kuisisioner yang didistribusikan kepada mereka, serta melihat riwayat kuisisioner yang telah mereka isi.
		Hak akses mahasiswa	Mahasiswa dapat mengisi kuisisioner yang didistribusikan kepada mereka, serta melihat riwayat kuisisioner yang telah mereka isi.

Analisis kebutuhan non-fungsional diperlukan untuk menentukan spesifikasi kebutuhan sistem. Spesifikasi ini mencakup elemen dan komponen yang dibutuhkan sejak sistem dibangun hingga diimplementasikan. Adapun kebutuhan non-fungsional untuk sistem ini adalah:

Tabel 2 – Kebutuhan Non-Fungsional

No.	Kebutuhan Non-Fungsional	Spesifikasi
1	Server	<ul style="list-style-type: none"> RAM > 500MB Storage > 5 GB SSD
2	Workstation user	<ul style="list-style-type: none"> CPU Intel Celeron 1.1 GHz RAM 4GB
3	Software	<ul style="list-style-type: none"> XAMPP Visual Studio Code Microsoft Edge Google Chrome Mozilla Firefox Opera Photoshop

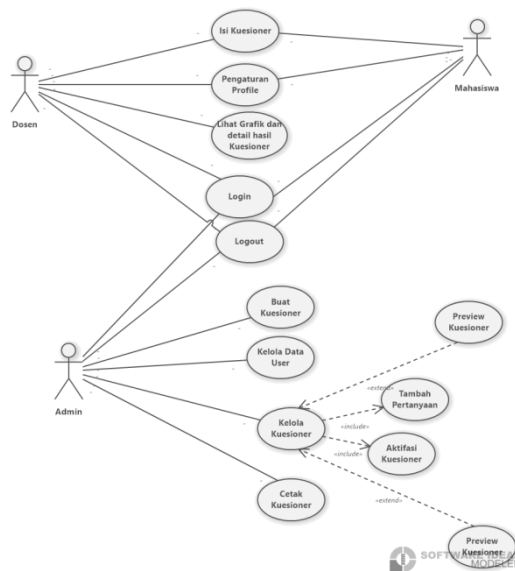
4	Operating System	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 10 Home • Linux Ubuntu 22
5	Database	MySQL
6	Language Program	PHP
7	Security	Password Hash

4.2 User Design

Tahapan selanjutnya dalam pengembangan sistem kepuasan pengguna pada layanan akademik UIN SUSKA Riau adalah desain pengguna yang digambarkan menggunakan Unified Modelling Language (UML) dan design interface prototype.

4.2.1 Usecase Diagram

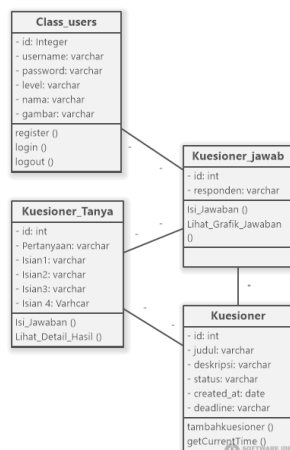
Diagram use case menampilkan hubungan-hubungan yang terjadi diantara para aktor dengan use case dalam sistem:



Gambar 4. Usecase Diagram

4.2.2 Class Diagram

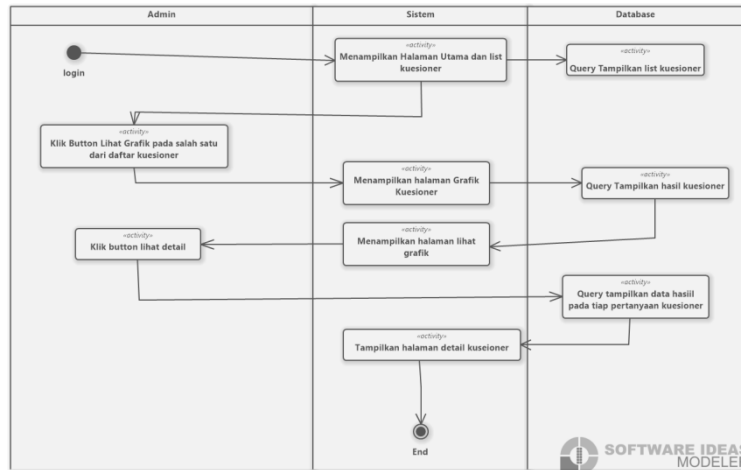
Class merupakan abstraksi dari objek-objek yang memiliki karakteristik dan perilaku yang serupa dalam sistem. Berikut adalah class diagram pada Suska Feedback.



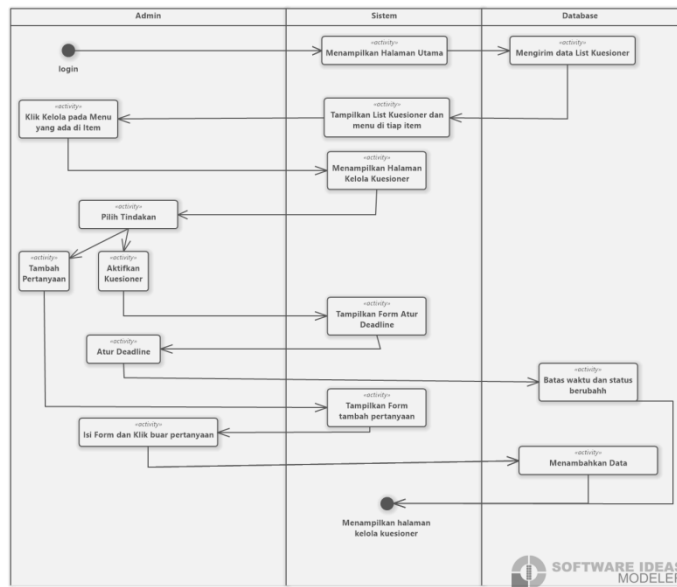
Gambar 5. Class Diagram

4.2.3 Activity Diagram

Activity Diagram memvisualisasikan alur aktivitas dalam sistem, menunjukkan awal, keputusan yang dapat diambil, dan akhir dari setiap alur. Berikut adalah beberapa activity diagram pada Suska Feedback.



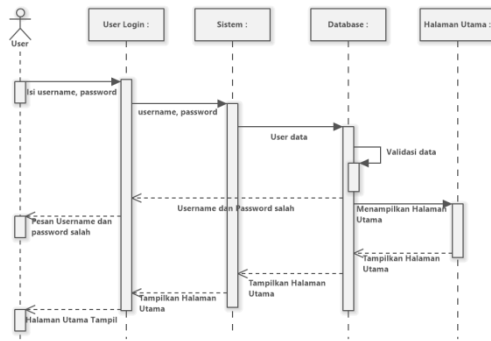
Gambar 6. Activity Diagram Lihat Grafik & Detail Kuesioner



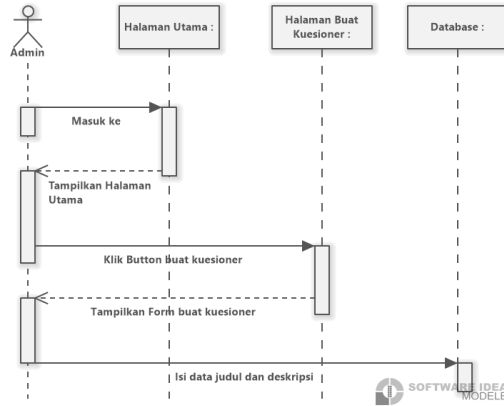
Gambar 7. Activity Diagram Kelola Kuesioner

4.2.4 Sequence Diagram

Sequence diagram menggambarkan kronologi interaksi antar komponen dalam sistem, seperti pengguna, layar, dan lainnya, dengan menampilkan pesan yang dipertukarkan antar komponen tersebut. Berikut adalah sequence beberapa diagram pada Suska Feedback:



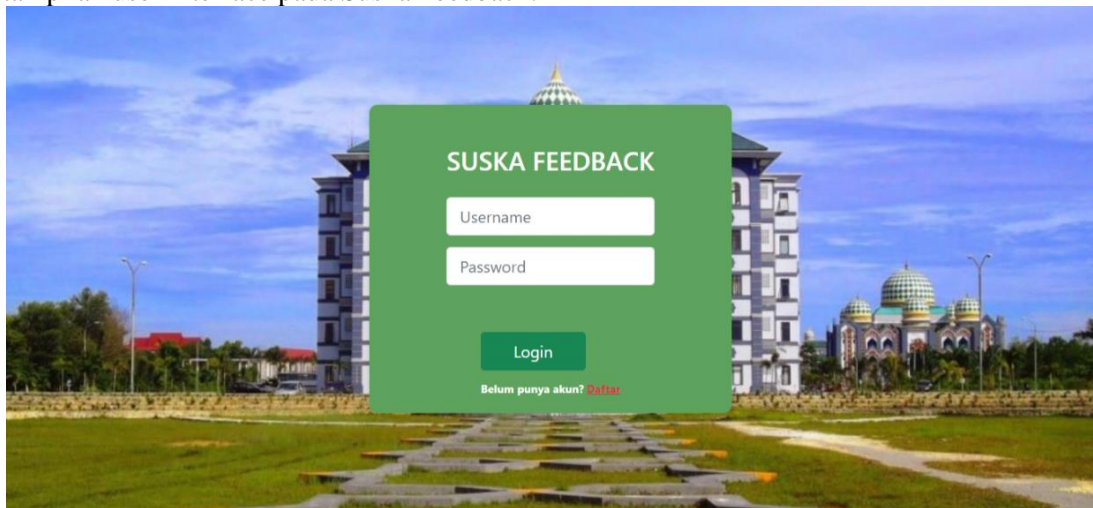
Gambar 8. *Sequence Diagram* Login



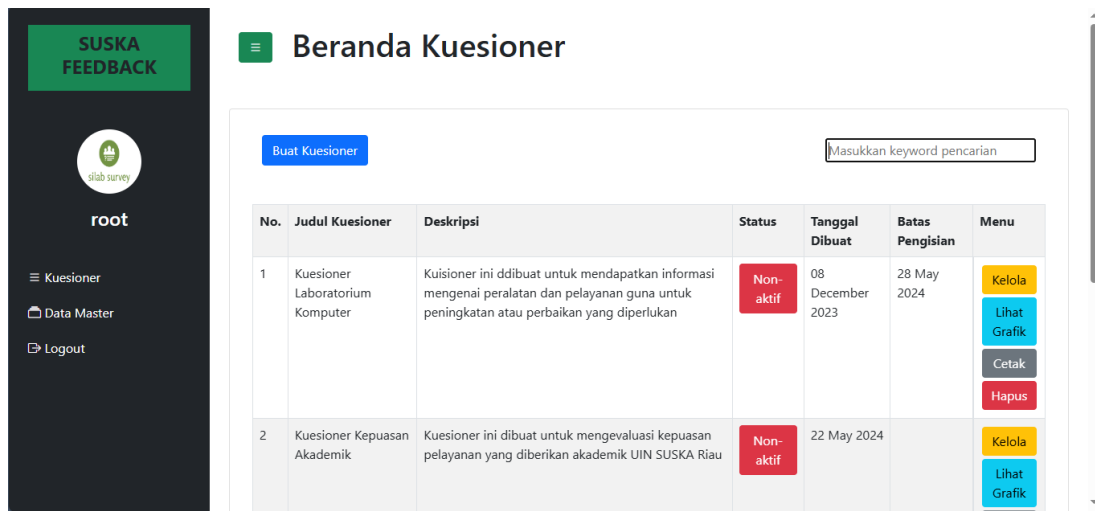
Gambar 9. *Sequence Diagram* Buat Kuesioner

4.2.5 Prototyoe Interface

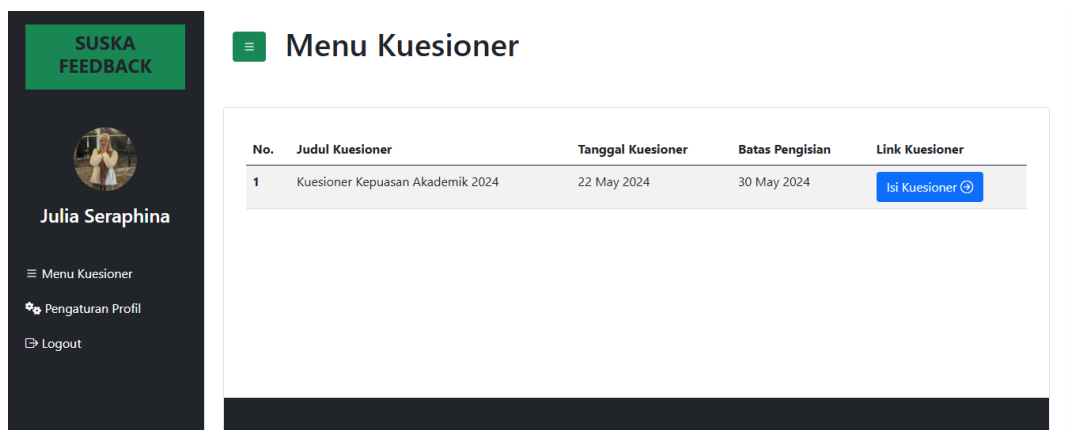
Pada tahap ini, dibuatlah rancangan tampilan user interface. Berikut adalah rancangan tampilan user interface pada Suska Feedback:



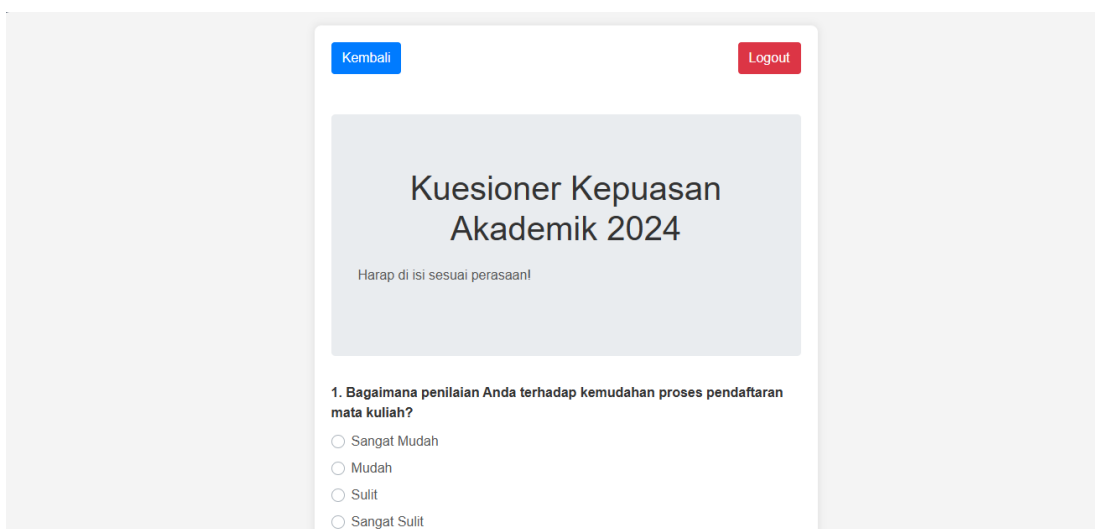
Gambar 10. Tampilan Halaman Login



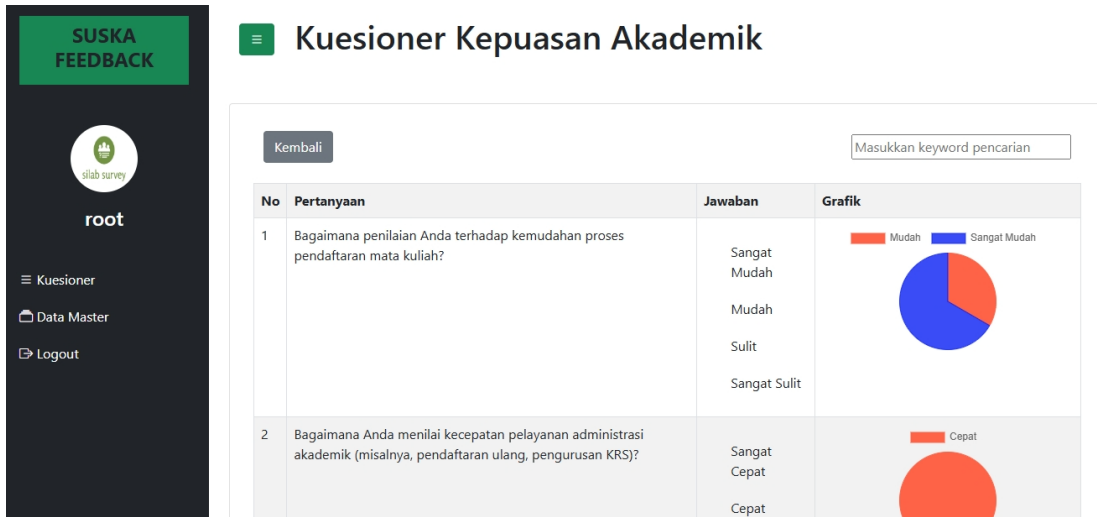
Gambar 11. Tampilan Halaman Login



Gambar 12. Halaman Beranda Mahasiswa



Gambar 13. Halaman Isi Kuesioner



Gambar 14. Halaman Detail Kuesioner

4.3 Construction

Pada tahap ini adalah saat aplikasi mulai dibangun berdasarkan prototipe yang disetujui pada tahap desain pengguna. Dan berikut ini adalah beberapa screenshot dari kode program Suska Feedback.

```

34 <html Lang="en">
35 <body>
36 <section class="p-4 active-main-content" id="main-content">
37 <div class="card mt-0" style="min-height: 70vh;">
38 <div class="card-body">
39 <div class="row align-items-center">
40 <div class="col">
41 <a href="app/addQuestioner.php" class="btn btn-primary">Buat Kuesioner</a>
42 </div>
43 <div class="col-auto">
44 <form actions="" method="post">
45 <input type="text" name="keyword" size="30" autofocus placeholder="Masukkan keyword pencarian">
46 <button type="submit" name="cari" hidden>Cari</button>
47 </form>
48 </div>
49 </div>
50 </div>
51 <br>
52 <table class="table table-striped table-bordered">
53 <thead>
54 <tr>
55 <th>No.</th>
56 <th>Judul Kuesioner</th>
57 <th>Deskripsi</th>
58 <th>Status</th>
59 <th>Tanggal Dibuat</th>
60 <th>Batas Pengisian</th>
61 </tr>

```

Gambar 15. Program Halaman Index

```

1 <?php
2 $conn = mysqli_connect("localhost", "root", "", "silabsurvey");
3
4 function slugJudul($judul)
5 {
6     $slug = preg_replace('/[^\A-Za-z0-9-]+/', '-', $judul);
7     return $slug;
8 }
9
10 function tambahKuesioner($data)
11 {
12     global $conn;
13     $judul = htmlspecialchars($data['judul']);
14     $deskripsi = htmlspecialchars($data['deskripsi']);
15     $status = 'Aktif';
16     $created_at = $data['created_at'];
17     $slugJudul = slugJudul($judul);
18
19     $tanyaTable = $slugJudul . "_tanya";
20     $jawabTable = $slugJudul . "_jawab";
21
22     // Buat tabel
23     tabelPertanyaan($tanyaTable);
24     tabelJawab($jawabTable);
25
26

```

Gambar 16. Program Halaman Function

4.4 Cutover

Pada tahap ini, dilakukan pengujian untuk memastikan semua fitur dan menu berjalan dengan lancar. Pengujian dilakukan dengan menggunakan

Tabel 2 - Hasil Pengujian

No	Kasus Uji	Prosedur	Keluaran yang Di Harapkan	Hasil
1	Login	Input username dan password lalu login	Berhasil Login	Sukses
2	Buat Kuesioner	Klik button buat kueioner pada halaman utama, lalu inputkan judul dan deskripsi	Data kueioner berhasil ditambahkan	Sukses
3	Kelola Kuesioner	Setelah masuk ke halaman kelola kuesioner, maka menambahkan pertanyaan, menghapus dan mengaktif/non-aktifkan kuesioner	Pertanyaan berhasil ditambah, berhasil dihapus, serta bias di aktif.non-aktifkan	Sukses
4	Kelola data user	Setelah masuk ke halaman data master, bisa mengedit data dan menghapusnya	Data berhasil diubah dan dihapus	Sukses
5	Lihat Grafik	Memilih kuesioner yang ingin dilihat grafik jawabannya, lalu di klik button lihat grafik	Berhasil melihat Grafik jawaba	Sukses
6	Lihat Detail Jawaban	Setelah masuk ke halaman lihat grafik, maka klik button lihat detail	Berhasil melihat daftar pertanyaan dan distribusi jawaban masing masing pertanyaan	Sukses
7	Ccetak Laporan	Memilih kuesioner yang ingin dilihat dicetak, lalu di klik button cetak	Berhasil download laprannya	Sukses
8	Isi Kuesioner	Setelah memilih kuesioner yang ingin di-isi, klik button isi kuesioner	Muncul tampilan pertanyaan kuesioner dan dapat di isi	Sukses

Penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya oleh Firman Jaya dan Puryantoro dengan judul artikel “Rancang Bangun Sistem Informasi Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Berbasis Website”. Penelitian Firman Jaya menghasilkan sistem informasi website yang memungkinkan petani untuk memberikan penilaian terhadap kinerja penyuluh pertanian melalui survei online. Google Form digunakan untuk mengumpulkan data survei, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah, cepat, dan hemat kertas..

Penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian sebelumnya yang berfokus pada peningkatan sistem informasi kepuasan pengguna. Dalam penelitian sebelumnya, Google Form digunakan untuk survei kepuasan petani, tetapi ditemukan beberapa keterbatasan seperti desain yang terbatas, keamanan, dan transparansi data yang kurang. Untuk mengatasi kelemahan ini, penelitian lanjutan ini mengembangkan sistem kepuasan pengguna yang lebih terstruktur dan sistematis di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)* dengan PHP dan MySQL (Jaya & Puryantoro, 2022).

5. Simpulan

Berdasarkan penelitian ini, penggunaan Google Form untuk survei kepuasan pengguna di UIN SUSKA Riau memiliki beberapa kelemahan yang signifikan, termasuk keterbatasan dalam

desain, kurangnya keamanan dan validitas data, serta masalah transparansi. Penelitian ini mengembangkan sistem kepuasan pengguna baru yang lebih baik dengan menggunakan pendekatan Rapid Application Development (RAD). Sistem ini tidak hanya mengatasi kekurangan Google Form, tetapi juga menawarkan fitur-fitur tambahan yang meningkatkan pengelolaan dan analisis data kepuasan pengguna. Hasil pengujian sistem menunjukkan bahwa sistem yang baru ini efektif dalam mengumpulkan, mengelola, dan menganalisis data kepuasan pengguna, sehingga dapat membantu UIN SUSKA Riau dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi mereka.

Daftar Pustaka

- Asqia, M., & Nabarian, T. (2021). Pemanfaatan Google Sheets dan Google Form untuk Layanan Administrasi Mahasiswa Menggunakan Konsep Electronic Service Quality. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 7(1), 15–22. <https://doi.org/10.54914/jtt.v7i1.339>
- Azis, T. N., & Shalihah, N. M. (2020). Pengembangan Evaluasi Pembelajaran Berbasis Google Form. *Tawazun: Jurnal Pendidikan Islam*, 13(1), 54. <https://doi.org/10.32832/tawazun.v13i1.3028>
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Parkir di Pusat Pembelanjaan Royal Plaza Surabaya. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 307–311. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1167>
- Faqih, A. S., & Wahyudi, A. D. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web (Studi Kasus : Matchmaker). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(2), 1–8. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- Fitriyadi, N. A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada Cv. Global Utama Furniture Bandar Lampung. *Jurnal Multimedia Dan Android (JMA) ISSN*, 4(1), 1.
- Jaya, F., & Puryantoro, P. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Berbasis Website Di Balai Penyuluhan Pertanian Situbondo. *JSR: Jaringan Sistem Informasi Robotik*, 6(2), 290–296. <https://doi.org/10.58486/jsr.v6i2.179>
- Mubarok, A., Aprilia, N. T., & Susanti, S. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Delone & Mclean. *Jurnal Informatika*, 7(2), 192–198. <https://doi.org/10.31294/ji.v7i2.7967>
- Putra, R. H., Aprilia, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Analisis Kredit. *Jurnal Akuntansi*, 10(3), 245–260. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.10.3.245-260>
- Rachmawati, N. L., & Krisbiantoro, D. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 29–35. <https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.473>
- Riswanda, D., & Priandika, A. T. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Barang Berbasis Online. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(1), 94–101.
- Sallaby, A. F., & Kanedi, I. (2020). Perancangan Sistem Informasi Jadwal Dokter Menggunakan Framework Codeigniter. *Jurnal Media Infotama*, 16(1), 48–53.
- Saputra, A. D., & Borman, R. I. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Jasa Foto Berbasis Android (Studi Kasus: Ace Photography Way Kanan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 87–94. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v1i2.420>
- Setya Utami, L. W. (2021). Penggunaan Google Form Dalam Evaluasi Hasil Belajar Peserta Didik Di Masa Pandemi C0Vid-19. *TEACHING : Jurnal Inovasi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 1(3), 150–156.
- Teknologi, J., Jtsi, I., Novitasari, Y. S., Adrian, Q. J., Kurnia, W., Informasi, S., Teknik, F., & Indonesia, U. T. (2021). *Rancang Bangun Sistem Informasi Media Pembelajaran Berbasis Website (Studi Kasus : Bimbingan Belajar De Potlood)*. 2(3), 136–147.
- Widawati, E., & Siswohadi. (2020). Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap

- Pelayanan Akademik Dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.478>
- Wijaya, A., & Hendrastuty, N. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Berbasis Web (Studi Kasus : Pt Sembilan Hakim Nusantara). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 3(2), 9–17. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>