

---

## Implementasi Logika Fuzzy Pada Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi

Muhammad zainuddin<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Teknik Elektro, Universitas Patompo

Email: [cita.madani@gmail.com](mailto:cita.madani@gmail.com)

### Abstract

*The aim of this research is to create a satisfaction analysis system for the Administrative Services of the Faculty of Computer Science by knowing the description of the Academic Administrative Services of the Faculty of Computer Science. Second, what is the description of the level of student satisfaction with Academic Administration Services. Third, do Academic Administration Services influence student satisfaction at the Faculty of Computer Science, UMI Makassar? .This type of research is quantitative descriptive research. This research data was obtained through observation, interviews, and the results of questionnaires distributed to respondents (students). The system was created using the Web programming language and MySQL as a database to store the data and used fuzzy logic to implement the system. The results of this research based on questionnaires distributed show that students feel satisfied and very satisfied with the administrative services of the Faculty of Computer Science, Indonesian Muslim University*

*Keywords: Administrative Services, Fuzzy-Logic*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk membuat system analisa kepuasan Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu Komputer dengan mengetahui bagaimana gambaran Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komputer. Kedua, Bagaimana gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik. Ketiga, apakah Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ilmu Komputer UMI Makassar. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan hasil kuisioner yang disebarakan kepada responden (Mahasiswa). Sistem dibuat menggunakan bahasa pemrograman Web dan MySQL sebagai database untuk menyimpan datanya serta menggunakan logika fuzzy dalam mengimplmentasikan sistem. juHasil Penelitian ini berdasarkan quisioner yang disebar menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dan sangat puas dalam pelayanan administrasi Fakultas ilmu Komputer Universitas Muslim Indonesia.

*Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Logika Fuzzy.*

### PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat akan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh ketidaksiapan menghadapi perubahan nilai, dan dimensi di berbagai bidang serta dampak dari permasalahan pembangunan yang ada. Sementara masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan globalisasi modern yang didukung dengan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi serta komunikasi dan perdagangan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu lembaga yang memberi pelayanan publik, disatu sisi Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan

---

dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Universitas Muslim Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terbesar di Indonesia bagian timur yang sangat banyak memiliki jumlah mahasiswa. yang terdiri dari beberapa fakultas, salah satunya adalah Fakultas Ilmu Komputer. Fakultas Ilmu Komputer saat ini mempunyai 2 Program Studi yaitu Teknik Informatika dan Sistem informasi. Dengan memiliki mahasiswa dengan jumlah yang banyak, sangat diharapkan untuk memberikan pandangan terhadap mahasiswa terhadap layanan yang diberikan khususnya bagian administrasi. Ketika mahasiswa membutuhkan layanan pada bidang administrasi, layanan yang memuaskan sangat dibutuhkan oleh mereka. Mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi tentunya memiliki banyak harapan seperti adanya kesempatan lapangan kerja, pengembangan karir, dan adanya kepuasan, kesenangan, dan kebanggaan sebagai mahasiswa di perguruan tinggi tersebut.

## METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muslim Indonesia Makassar, Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan selama 4 (tiga) bulan, yaitu bulan Juni 2024 – September 2024.

### Sumber data

1. Data Primer Yaitu data yang data yang relevan dengan pemecahan masalah pembahasan yang didapat dari sumber utama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dikumpulkan langsung oleh peneliti dari objek penelitian, data ini diperoleh dengan cara wawancara. Wawancara dilakukan terhadap sumber informasi yang telah ditentukan sebelumnya dengan berdasarkan kepada pedoman wawancara, sehingga wawancara yang dilakukan merupakan wawancara yang difokuskan (*focused interview*).
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber ke dua. Data sekunder bersifat melengkapi data primer, dan data pendukung yang berhubungan dengan objek penelitian yang diperoleh dari literatur-literatur serta informasi yang terkait dengan penelitian

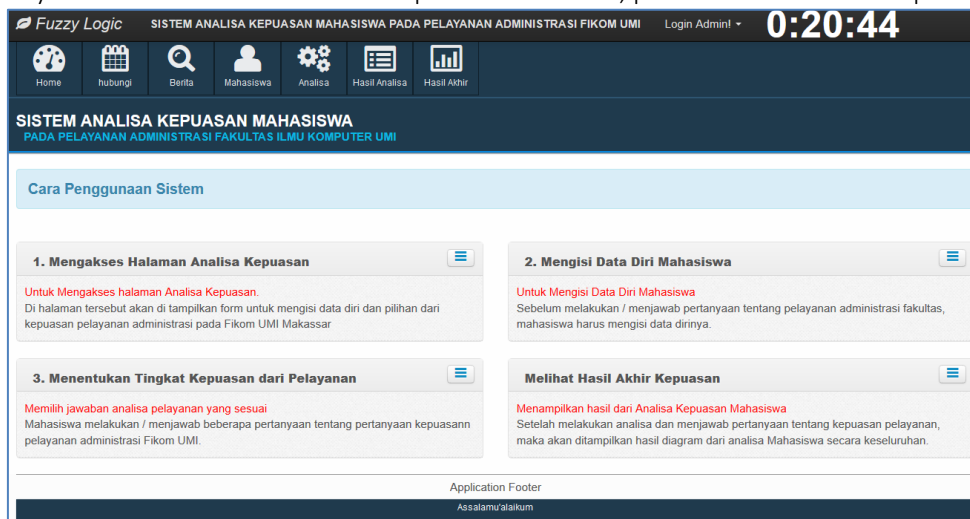
### Teknik pengumpulan data

1. Metode Observasi, yaitu proses pengamatan langsung pada objek penelitian. Dalam hal ini berfokus pada objek penelitian untuk memperoleh informasi yang diperlukan
2. Metode Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung untuk menggali informasi yang diperlukan. Wawancara dapat berupa wawancara personal, wawancara intersep dan wawancara telepon. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung kepada yang bersangkutan
3. Metode Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung untuk menggali informasi yang diperlukan. Wawancara dapat berupa wawancara personal, wawancara intersep dan wawancara telepon. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung kepada yang bersangkutan
4. Metode Kepustakaan, yaitu metode yang dilakukan dengan cara membaca berbagai literatur. Sumber yang digunakan berupa buku, journal, karya ilmiah, dan situs-situs penunjang artikel yang berhubungan dengan penyelesaian penelitian ini

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

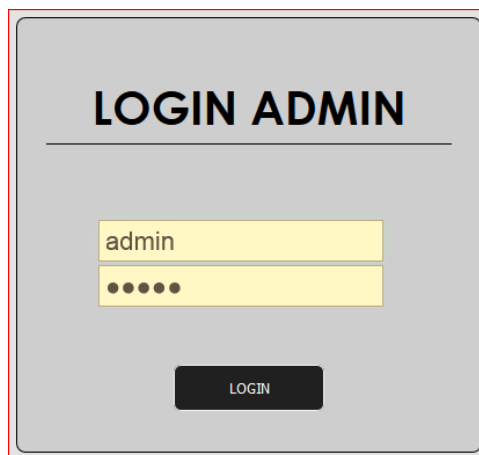
**Implementasi Sistem ;** Implementasi dilakukan dengan halaman dari aplikasi yang dibuat. Berikut ini adalah implementasi dan pembahasan dari setiap antar muka pada sistem analisa pelayanan administrasi Fakultas Ilmu Komputer UMI Makassar .:

Tampilan utama user Merupakan tampilan yang digunakan untuk menampilkan informasi penggunaan system dan melakukan analisa kepuasan maasiswa, pada Fakultas Ilmu Komputer.



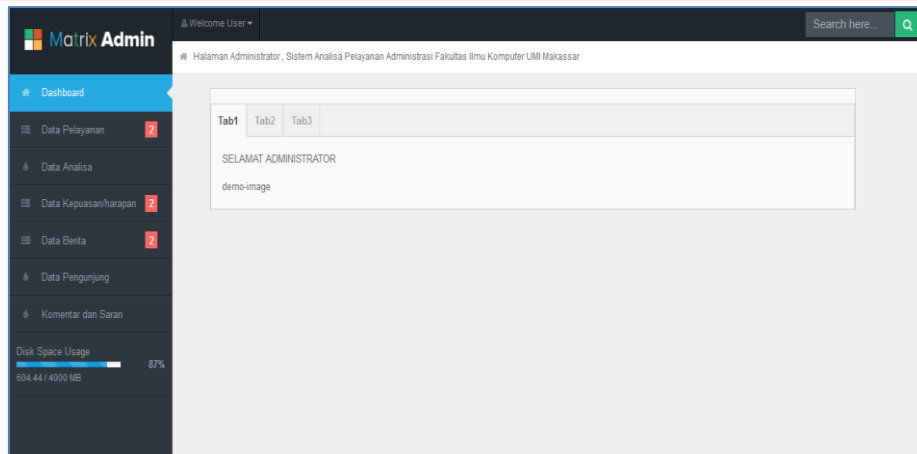
Gambar 1. Tampilan user

Tampilan form Login admin. Digunakan oleh admin untuk melakukan pengelolaan data seperti data pelayanan, data berita dan informasi, data kepuasan dan harapan, data hasil analisa, data mahasiswa dan data lainnya.



Gambar 2. Tampilan form login admin

Tampilan utama admin Pada alaman administrator terddapat beberapa menu yang dapat digunakan data pelayanan, data berita dan informasi, data kepuasan dan harapan, data hasil analisa, data mahasiswa



Gambar 3 Tampilan utama admin

Tampilan form analisa pengisian data diri mahasiswa Tampilan ini digunakan untuk menampilkan form pengisian data diri mahasiswa yang akan melakukan analisa kepuasan

Gambar 4 Tampilan form Analisa pengisian data diri mahasiswa

Tampilan form pemberian pendapat Tampilan ini digunakan untuk melaukan pemilihan dan memberikan jawaban yang diyakini benar oleh mahasiswa sesuai dengan keadaan pelayanan di fakultas

**SISTEM ANALISA KEPUASAN MAHASISWA**  
PADA PELAYANAN ADMINISTRASI FAKULTAS ILMU KOMPUTER UMI

Ceklis jawaban yang anda yakini benar.

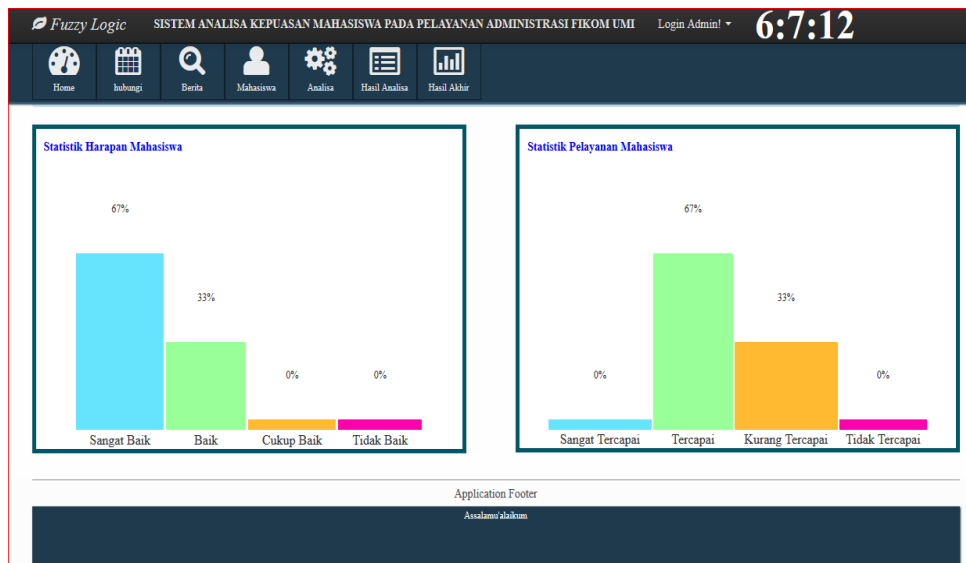
No	HARAPAN	Tentukan Tingkat kepuasan Anda			
		Tidak Tercapai	Cukup Tercapai	Tercapai	Sangat Tercapai
1	Pelayanan Akademik FIKOM UMI layak dijadikan contoh pelayanan yang baik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan harapan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Tidak Kapok untuk mendapatkan pelayanan kembali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Merekomendasikan kepada orang lain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Merasa Nyaman dengan Pelayanan yang diberikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mencertakan Hal Baik Tentang Pelayanan Akademik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Disiplin Waktu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Teknologi yang digunakan kantor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Keamanan ruang tunggu dalam kantor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Procedure pemberian informasi pelayanan terhadap wajib pajak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Etika keramahan semua karyawan terhadap wajib pajak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Karyawan cepat dan tangkap dalam menerima complen wajib pajak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Tidak Ada Komplain Terhadap Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Merasa Senang Mendapatkan Pelayanan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Pelayan memberi pelayanan yang cepat dan akuratsss.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lanjutkan >>>

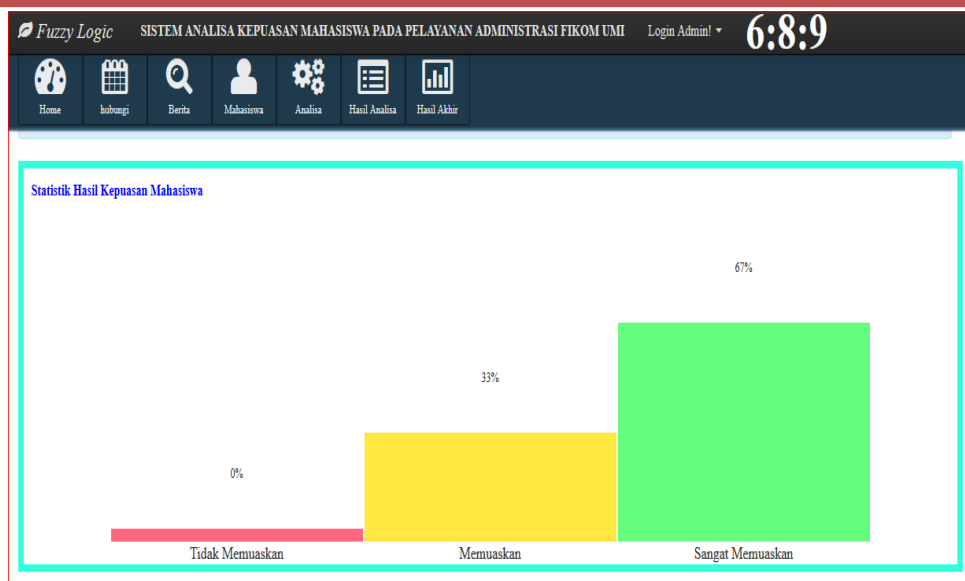
Application Footer  
Assalamu'alaikum

Gambar

Tampilan data analisa kepuasan mahasiswa. Digunakan untuk menampilkan data pengunjung system yang telah melakukan registrasi.



Gambar 4 tampilan data Analisa kepuasan mahasiswa



Kasina

Gambar 5. Tampilan data analisis kepuasan mahasiswa

## Tabel

Kepuasan (Y) Kepuasan responden teradap Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu Komputer UMI berdasarkan skor penilaian responden ditunjukkan oleh tabel berikut

Tabel Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Administrasi Fakultas Ilmu Komputer Makassar.

No	Pelayanan	Tidak Tercapai	Cukup Tercapai	Tercapai	Sangat Tercapai
1	Merasa Senang Mendapatkan Pelayanan			4	2
2	Tidak Ada Komplain Terhadap Pelayanan		3	3	
3	Menceritakan Hal Baik Tentang Pelayanan Akademik		2	4	
4	Merasa Nyaman dengan Pelayanan yang diberikan		2	2	2
5	Merekomendasikan kepada orang lain		2	3	1
6	Tidak Kapok untuk mendapatkan pelayanan kembali		2	2	2
7	Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan harapan		2	3	1
8	Pelayanan Akademik Fikom UMI layak dijadikan contoh pelayanan yang baik.		1	2	3

## PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Sistem yang dibuat ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, yang dapat diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan dalam pengolahan informasi supaya menjadi sebuah media evaluasi Pelayanan Administrasi Fakultas. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pemodelan analisis sistem berbasis objek, yaitu *Use Case Diagram*, *Diagram Class Diagram* dan *Diagram Aktiviti*.
2. Tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komputer diperoleh gambaran pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komputer dengan persentase skor sebesar 70,48% berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori pelayanan baik.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komputer diperoleh persentase skor sebesar 71,3 % berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori memuaskan.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa sangat memuaskan

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Zaeni, Pengaruh Kualitas Pelayanan (service quality) terhadap Kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri, Malang h. 15.
- Alek Abdan Syakuro, "Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan; Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang", (Semarang: Ilmu Ekonomi Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010), h. 26.
- Didin. HendraTanjung, Manajemen Syariah Dalam Praktik, ( Penerbit: Gema Insani Press, Jakarta, 2003), h. 50.
- J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 231.
- M. Daryanto, Administrasi Pendidikan, Cet. 6, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 26.
- Muhammad Tjoko Triono, "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo, (Semarang: Fakultas Tarbiah Institut agama Islam Negeri, Walisongo, 2012), h. 10.
- M. Nur Nasution, Manajemen Jasa terpadu, (Total Service Management), h. 132.
- Ninik Sugih Hartini, "Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September, 2010), h. 20.
- Ratminto dan Atik Septi Winasih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), h. 25.
- Suranto, Manajemen Mutu Dalam Pendidikan, (Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009), h. 95-96
- Tjiptono, Fandy, Service Quality and Satisfaction, (Penerbit : Andi Yogyakarta, 2005), h.31.