

PENERAPAN SISTEM SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PENGELOLA ADMINISTRASI AKADEMIK (PAA), FAKULTAS Y, UNIVERSITAS Z

Luisa Novita Ayu Rani¹, Nurhidayati Meilanda², Zulfa Kamila³, Rahmat Yuliawan⁴, Amaliyah⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Airlangga

Email: luisanovita04@gmail.com¹, nurhidayatimeilanda4@gmail.com², zulfakamila1405@gmail.com³,
rahmat.yuliawan@vokasi.unair.ac.id⁴, amaliyah@vokasi.unair.ac.id⁵

Abstract

The use of information and communication technology has become important in the daily life of contemporary globalized and digital society. Utilization of technical systems for performance management and assessment is part of the application of High Tech in performance management. A company can better monitor employee performance and increase staff understanding of company goals by utilizing existing technology, including in educational institutions. However, improving the performance of a workforce requires assistance from the system for evaluation materials, namely student satisfaction surveys. The survey aims to collect feedback from students regarding the quality of academic services, so that it can be used to improve the quality of education at the university. The research method used in this research is a qualitative research method using in-depth interview research techniques to collect data and purposive sampling techniques to select research subjects. The results of this research show that the results of the student satisfaction survey and direct input from students will later be used as evaluation material to improve the performance of academic administration managers at the Faculty Y, University Z.

Keywords: Information Systems, Satisfaction Survey, Performance Management.

Abstrak

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat kontemporer yang terglobalisasi dan digital. Pemanfaatan sistem teknis untuk manajemen dan penilaian kinerja merupakan bagian dari penerapan *High Tech* dalam manajemen kinerja. Suatu perusahaan dapat memantau kinerja pekerja dengan lebih baik dan meningkatkan pemahaman staf tentang tujuan perusahaan dengan memanfaatkan teknologi yang ada termasuk di lembaga pendidikan. Namun, dalam meningkatkan kinerja suatu tenaga kerja diperlukan bantuan dari sistem untuk bahan evaluasi yaitu survei kepuasan mahasiswa. Survei tersebut bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas layanan akademik, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan di universitas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik penelitian wawancara mendalam untuk mengumpulkan data dan teknik *purposive sampling* untuk memilih subjek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari survei kepuasan mahasiswa dan masukan dari mahasiswa secara langsung tersebut nantinya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pengelola administrasi akademik Fakultas Y, Universitas Z.

Kata kunci: Sistem Informasi, Survei Kepuasan, Manajemen Kinerja.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi semakin berkembang dalam segala aspek kehidupan yang pada penerapannya dapat mempermudah pekerjaan manusia. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat kontemporer

yang terglobalisasi dan digital. Tempat kerja adalah salah satu dari banyak aspek kehidupan yang terkena dampak penggunaan teknologi yang meningkat secara eksponensial. Teknologi telah menyederhanakan tugas, meningkatkan *output*, dan menciptakan peluang baru bagi bisnis untuk tumbuh lebih cepat (Sudiantini *et al.*, 2023).

Teknologi komunikasi dan informasi saat ini memainkan peran utama dalam mengubah cara bisnis dijalankan. Bisnis yang berhasil beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan memanfaatkannya dengan baik akan mempunyai keunggulan pasar. Bisnis dapat lebih mudah mengawasi dan mengevaluasi kinerja karyawan berkat teknologi canggih (Taufiqurahman *et al.*, 2023). Penggunaan teknologi dalam bisnis menjadi semakin penting di era globalisasi yang cepat dan intens ini. Dunia usaha harus mampu mengikuti kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat agar tetap kompetitif. Teknologi informasi kini menjadi komponen penting dalam banyak proses bisnis, termasuk manajemen, operasi, dan pengambilan keputusan. Dunia usaha dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat kemampuan mereka untuk bersaing di pasar global.

Pemanfaatan sistem teknis untuk manajemen dan penilaian kinerja merupakan bagian dari penerapan *High Tech* atau biasa disebut *Hi-Tech* dalam manajemen kinerja. Suatu perusahaan dapat memantau kinerja pekerja dengan lebih baik dan meningkatkan pemahaman staf tentang tujuan perusahaan dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Selain itu, dengan adanya *Hi-Tech* membuat karyawan lebih sadar akan tujuan perusahaan dan memfasilitasi komunikasi antara manajer-karyawan yang lebih baik (Sitorus & Harahap, 2021). Oleh karena itu, penggunaan *Hi-Tech* dalam manajemen kinerja dapat meningkatkan kinerja karyawan dan membantu perusahaan mencapai tujuan dengan melakukan penilaian kinerja karyawan yang efektif, perusahaan mampu mengoptimalkan kompetensi karyawannya demi tercapainya tujuan perusahaan.

Sistem survei merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan *feedback* atau pendapat dari responden mengenai berbagai aspek tertentu (Firmansyah *et al.*, 2021). Sistem survei merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan *feedback* atau pendapat dari responden mengenai berbagai aspek tertentu. Di Universitas Z, terdapat sistem penilaian melalui survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga akademik untuk mengetahui kinerja mereka. Dalam konteks akademik di Universitas Z, sistem survei ini dirancang untuk menilai kepuasan

mahasiswa terhadap kinerja tenaga akademik salah satunya Pengelola Administrasi Akademik (PAA). Survei ini biasanya diadakan setiap tahun, dan mahasiswa diharuskan mengisinya sebelum mengambil jadwal KRS (Kartu Rencana Studi). Survei ini dilakukan melalui link yang diberikan di salah satu platform web kampus. Survei tersebut bertujuan untuk mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa mengenai kualitas pengajaran dan layanan akademik, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pendidikan di universitas. Melalui survei ini, mahasiswa dapat memberikan evaluasi tentang kualitas pengajaran, interaksi dengan dosen, dan berbagai layanan akademik lainnya. Data yang terkumpul dari survei ini kemudian dianalisis untuk meningkatkan mutu pendidikan dan layanan yang diberikan oleh universitas.

Survei kepuasan mahasiswa adalah alat yang efektif untuk mengumpulkan umpan balik terstruktur dari mahasiswa mengenai pengalaman mereka selama berada di institusi. Melalui penggunaan kuesioner yang dirancang dengan baik, institusi dapat mengevaluasi berbagai aspek layanan akademik yang diterima mahasiswa, seperti kualitas pengajaran, ketersediaan fasilitas, aksesibilitas dosen, dan proses administrasi (Handayani, 2019). Hasil dari survei ini tidak hanya memberikan informasi tentang kekuatan dan kelemahan institusi dalam memenuhi harapan mahasiswa, tetapi juga menjadi dasar untuk merancang strategi perbaikan yang sesuai. Dengan melakukan survei secara teratur, institusi dapat mengamati tren perubahan dalam persepsi dan kebutuhan mahasiswa dari waktu ke waktu. Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana penerapan sistem kepuasan mahasiswa dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, kualitas, dan kinerja layanan PAA, Fakultas Y, Universitas Z.

Salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan produktivitas dalam sebuah lembaga adalah kualitas sumber daya manusianya. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas merupakan tugas utama bagi lembaga pendidikan. Sumber daya manusia dengan kompetensi tinggi adalah faktor pendukung utama. Indikator kompetensi yang tinggi dapat dilihat dari prestasi kerjanya. Sebuah lembaga dapat mengukur prestasi yang dicapai karyawan melalui penilaian kinerja (Maharani & Rindaningsih, 2023). Dalam dunia pendidikan tinggi, konsep kepuasan mahasiswa dan kinerja PAA memiliki peran penting dalam menentukan kualitas dan efektivitas sebuah institusi. Kepuasan mahasiswa tidak hanya mencerminkan persepsi mereka terhadap pengalaman belajar di

perguruan tinggi, tetapi juga mempengaruhi reputasi, daya tarik, dan hasil akademik dari institusi tersebut (Shabri & Yanti, 2020).

Pelayanan akademik kepada mahasiswa menjadi indikator penting penerimaan organisasi yang baik dan perlu selalu diukur. Pengukuran ini memungkinkan pemangku kepentingan untuk terus meningkatkan kualitas di perguruan tinggi. Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dapat dilakukan secara berkala untuk tujuan ini. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan pendidikan di institusi pendidikan tinggi. Sebagai bagian integral dari lembaga pendidikan, tenaga akademik memiliki peran krusial dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas (Widiastuti *et al.*, 2022). Staf pendukung akademik berperan dalam memberikan layanan administrasi yang efisien dan efektif, sehingga mahasiswa dapat fokus pada studi mereka tanpa terganggu oleh masalah administratif. Kepuasan mahasiswa bukan hanya sekadar indikator layanan, tetapi juga memiliki implikasi yang lebih luas. Institusi pendidikan tinggi yang berhasil mempertahankan tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi cenderung memiliki tingkat retensi yang lebih baik, prestasi akademik yang lebih tinggi, serta citra yang positif di mata masyarakat dan industri. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa bukan hanya merupakan alat evaluasi internal, tetapi juga strategi penting untuk meningkatkan daya saing dan kualitas pendidikan sebuah institusi (Ardhiariska *et al.*, 2023).

Peningkatan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi, manajemen kinerja adalah suatu prosedur penting dalam bisnis. Manajemen kinerja telah memainkan peran yang semakin penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam beberapa tahun terakhir. Motivasi, kemampuan, latar belakang, kepribadian, dan egoistiknya, semuanya berdampak pada kinerjanya (Hakim & Khair, 2020). Oleh karena itu, sangat penting bagi pemimpin organisasi untuk menjadikan peningkatan kinerja karyawan sebagai prioritas utama. Kinerja karyawan juga akan optimal karena karyawan akan termotivasi untuk berkinerja lebih baik dari hari ke hari.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja karyawan

Penilaian kinerja merupakan cara yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi dan menghargai kinerja karyawan. Proses ini bertujuan untuk memberitahu karyawan tentang

ekspektasi pengawas dan membantu membangun pemahaman yang lebih baik antara keduanya. Fokus utama dari penilaian kinerja adalah mengukur sejauh mana kerja individu atau kelompok berkontribusi terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja merupakan hasil evaluasi sistematis berdasarkan serangkaian indikator kinerja, yang mencakup indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak. Penilaian kinerja juga dikenal sebagai evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, dan penilaian hasil. Proses ini meliputi evaluasi kinerja, pembuatan rencana pengembangan, dan menginformasikan hasil evaluasi kepada karyawan. Kinerja karyawan itu sendiri adalah hasil dari usaha, keterampilan, dan perilaku yang diharapkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sangat penting bagi manajer agar dapat mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan (Silaen *et al.*, 2020).

Kinerja karyawan mengacu pada tingkat pencapaian tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh perusahaan kepada mereka. Bagi perusahaan, pemantauan kinerja karyawan sangat penting karena berfungsi sebagai indikator keberhasilan para karyawannya. Kinerja karyawan dianggap baik jika mereka mampu membangun citra positif perusahaan dan dapat bekerja secara efektif. Peningkatan kinerja karyawan yang signifikan juga sangat penting karena akan berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja keseluruhan perusahaan (Adzansyah *et al.*, 2023). Motivasi kerja merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kinerja pegawai. Motivasi seseorang adalah keadaan yang mendorong keinginannya untuk terlibat dalam berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap bisnis berupaya untuk meningkatkan kinerja setiap pekerjanya. Untuk mencapai tujuan ini, dunia usaha harus memberikan insentif yang kuat kepada seluruh karyawannya sehingga mereka dapat bekerja lebih baik dan mencapai hasil kerja yang tinggi. Karyawan yang kurang motivasi tidak akan mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai standar yang disyaratkan atau bahkan melebihi standar yang ditetapkan karena motivasi dan dorongannya tidak akan terpuaskan.

Pelayanan

Pelayanan yaitu sebagai tindakan atau proses pemberian bantuan, dukungan, atau pelayanan kepada individu atau kelompok. Dalam hal ini, pelayanan dapat merujuk pada interaksi antara penyedia layanan (seperti perusahaan, institusi, atau individu) dengan pelanggan atau

penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan atau memecahkan masalah tertentu. Tujuan dari kualitas layanan adalah untuk secara akurat memenuhi harapan pelanggan sekaligus berupaya memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Bila kualitas pelayanan melebihi harapan pelanggan maka dapat dikatakan optimal. Namun jika pengguna tidak memperoleh layanan yang sesuai dengan harapannya, maka kualitas layanan dianggap tidak memadai. Sejumlah faktor yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan, termasuk empati (sikap peduli), daya tanggap (pelayanan cepat), ketergantungan (pengetahuan yang sangat baik), nyata (peralatan yang memadai), dan jaminan (menawarkan solusi terhadap masalah) (Hami & Anggraini, 2022).

Penilaian terhadap perbedaan antara persepsi kinerja kualitas layanan yang dirasakan pengguna jasa (konsumen/pelanggan) dan harapan (persepsi) mereka terhadap kinerja tersebut menghasilkan kepuasan. Karena setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda berdasarkan harapannya, kepuasan bersifat unik bagi setiap individu. Layanan akademik dan non-akademik dimanfaatkan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan. Sekalipun setiap mahasiswa akan merasa puas pada tingkat yang berbeda-beda, tetap penting untuk mengukur kepuasan secara keseluruhan. Gambaran tentang perlunya peningkatan kualitas layanan berkelanjutan dapat diperoleh dengan mengukur kepuasan umum terhadap layanan pengajaran, pendidikan, dan mahasiswa. Mempertahankan kepuasan diperlukan untuk meminimalisir sikap negatif yang mungkin berkembang akibat kualitas layanan yang di bawah standar dan untuk menjaga sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan. Melalui berbagai strategi, universitas tetap berupaya memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa. Mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan, pengajaran, dan pengajaran merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan mahasiswa. Temuan pengukuran ini dijadikan standar untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa (Sinuhaji, 2022).

Hi-Tech

Teknologi tinggi atau *Hi-Tech* adalah kata yang merujuk pada teknologi maju atau teknologi yang canggih. *Hi-Tech* ini sering digunakan untuk menggambarkan teknologi dan perangkat yang memanfaatkan pendekatan dan prinsip ilmiah terkini dan canggih dalam desain dan fungsinya. Teknologi tinggi atau *Hi-Tech* mencakup penggunaan komputer, teknologi informasi, atau teknologi digital lainnya yang memungkinkan kinerja lebih efisien, akurat, dan canggih. Pengenalan barang-

barang baru dan proses lengkap penyediaan barang-barang yang diperlukan untuk kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia adalah contoh bagaimana teknologi meningkatkan kualitas hidup manusia. Mesin cetak, telepon, dan internet adalah contoh kemajuan teknologi terkini yang telah menurunkan hambatan fisik terhadap komunikasi dan memungkinkan orang untuk terlibat secara bebas dalam skala global (Primawanti & Ali, 2022).

Salah satu cara untuk mendefinisikan teknologi adalah sebagai kegiatan yang mempengaruhi atau mengubah budaya. Selain itu, teknologi adalah penerapan sains, matematika dan seni lainnya untuk kehidupan modern yang lebih baik. Namun, definisi lain yang sama terkenalnya menggambarkan teknologi sebagai ilmu terapan, khususnya bagi para insinyur dan ilmuwan. Ketika kita berbicara tentang teknologi, kita berbicara tentang perangkat dan perlengkapan yang dapat dimanfaatkan untuk memecahkan masalah di dunia nyata. Ada cara lain untuk mendefinisikan "teknologi" sebagai sekelompok metode. Hal ini mengacu pada tingkat pemahaman manusia saat ini tentang bagaimana menggabungkan sumber daya untuk menciptakan barang yang diinginkan, untuk menyelesaikan suatu masalah, untuk memenuhi kebutuhan, atau untuk memuaskan keinginan. Meskipun aktivitas manusia sebenarnya lebih penting daripada teknik dan sains, teknologi sering kali merupakan produk sampingan dari kedua bidang tersebut (Sudiantini et al., 2023).

Sistem Informasi

Sistem adalah susunan bagian-bagian atau langkah-langkah yang bekerja sama untuk memproses data atau produk pada saat tertentu guna menghasilkan informasi, energi, atau produk. Sistem informasi merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh organisasi komersial. Dukungan terhadap sistem informasi sangat penting di abad kedua puluh satu. karena banyak arus perubahan besar yang mulai bermunculan. Pergeseran ini telah menempatkan ekonomi kreatif pada posisi gelombang keempat dari sistem ekonomi global (Primawanti & Ali, 2021). Sistem informasi juga menjadi sebagai proses komunikasi yang digunakan untuk perencanaan, pengoperasian, dan pemantauan sistem seperti mencatat, menyimpan, dan mengambil input. Dalam suatu perusahaan, penggunaan sistem informasi merupakan hasil kemajuan teknologi yang digunakan untuk melakukan tugas operasional. Sistem informasi

memungkinkan perolehan data dengan cepat dan akurat, sehingga dapat memberikan suatu keberhasilan dalam organisasi atau perusahaan.

Kerangka kerja yang mengintegrasikan sumber daya manusia dan komputer untuk mengubah masukan menjadi keluaran atau informasi untuk memenuhi tujuan suatu organisasi atau perusahaan dikenal sebagai sistem informasi (Kurniasih, 2020). Pada saat mengubah data menjadi informasi yang bermakna, sistem informasi menggabungkan berbagai komponen, seperti pekerja, komputer, teknologi informasi, dan praktik kerja. Sistem informasi dapat meningkatkan keunggulan perusahaan, menyampaikan informasi tepat waktu, dan meningkatkan efisiensi kinerja. Pembentukan sistem informasi dapat digunakan untuk mendukung data yang dibutuhkan oleh manajemen di semua tingkatan. Sistem informasi dapat membantu manajer dan staf dalam pemecahan masalah, visualisasi masalah, dan pengembangan produk selain pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian dalam perusahaan. Selain itu, sistem informasi sangat penting untuk pertumbuhan dan pengelolaan aktivitas bisnis. Karena kemampuannya untuk meningkatkan pengambilan keputusan manajerial, kolaborasi kelompok kerja, dan sistematisasi operasi perusahaan, sistem informasi telah berkembang menjadi sangat penting bagi keberhasilan perusahaan dan organisasi.

Sistem informasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan produktivitas pekerja. Informasi yang cepat dan akurat dapat meningkatkan produktivitas dengan membantu staf dalam mengambil keputusan yang bijaksana. Untuk melakukan tugas pemrosesan data dan menghasilkan keluaran informasi yang bermakna, sistem informasi terdiri dari sejumlah subsistem yang saling berhubungan. Hal ini dapat berdampak langsung pada kinerja staf dan membantu perumusan keputusan taktis, strategis, dan teknis. Pemberian umpan balik yang tepat dan akurat adalah cara lain teknologi informasi dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan (Gunawan, 2020). Evaluasi kinerja yang metodis dan berdasarkan data dapat membantu anggota staf menjadi lebih produktif. Tinjauan kinerja yang berfokus pada peningkatan kinerja pekerja, peningkatan kemampuan kerja, dan peningkatan kualitas kerja dapat dengan mudah dilihat dengan menggunakan sistem informasi. Sistem informasi dapat membantu dalam menciptakan sistem penilaian kinerja yang lebih efisien.

Survei Kepuasan

Survei kepuasan merupakan suatu pendekatan atau penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan individu atau kelompok terhadap layanan. Survei kepuasan adalah alat yang penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja layanan berdasarkan umpan balik dari pelanggan. Survei ini tidak hanya membantu dalam memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, tetapi juga dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Dalam survei, informasi atau data yang didapat dari responden melalui kuesioner, umumnya survei dibatasi pada penelitian dengan data yang dikumpulkan dari sampel untuk mewakili seluruh populasi. Hal ini berbeda dengan sensus yang informasinya dikumpulkan dari seluruh populasi (Khairil, 2021). Tujuan utama dari survei kepuasan adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan serta memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Teori survei kepuasan mengenai ekspektasi-kinerja menyatakan bahwa ekspektasi adalah suatu bentuk kesenangan yang tidak tetap, yang muncul dari gagasan tentang sesuatu di masa depan atau masa lalu. Ekspektasi ini seringkali terkait dengan kekhawatiran kita tentang kemungkinan mendapatkan kesenangan dalam situasi yang tidak pasti. Ketika kita mendeteksi peluang untuk mendapatkan kesenangan atau hasil yang diinginkan, kita merasakan harapan. Teori ekspektasi kinerja juga sering dijelaskan melalui suatu konsep dimana ketika kinerja dirasakan melebihi ekspektasi pelanggan. Hal ini menyebabkan kepuasan tinggi karena pelanggan merasa bahwa layanan atau produk yang mereka terima lebih baik dari yang mereka harapkan. Proses penilaian kepuasan dalam teori ekspektasi-kinerja pelanggan membentuk ekspektasi berdasarkan informasi yang mereka terima sebelum menggunakan layanan atau produk, pelanggan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi mereka, dan berdasarkan evaluasi pelanggan menentukan tingkat kepuasan mereka yang bisa berupa kepuasan tinggi, kepuasan moderat, atau ketidakpuasan (Widia *et al.*, 2022).

Teori survei kepuasan mengenai *disconfirmation* adalah teori yang mengartikan cara kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk. Teori ini dikemukakan oleh Richard L. Oliver pada tahun 1980. Menurut teori ini, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh hasil perbandingan antara harapan mereka sebelum menggunakan atau membeli suatu produk dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pembelian. Teori ini juga memfokuskan bahwa tingkat kepuasan konsumen

bergantung pada proses evaluasi pengalaman (kinerja) yang mereka alami (Gusti *et al.*, 2023). Hasil survei kepuasan dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, mengembangkan strategi peningkatan layanan, dan memonitor kinerja layanan secara berkelanjutan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, organisasi dapat merancang program-program yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kepuasan Mahasiswa

Para ahli teori perilaku sering percaya bahwa manusia memiliki tujuan dalam setiap perilaku yang mereka lakukan, teori kepuasan adalah salah satu teori tersebut. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kesenjangan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dan harapan pada dasarnya termasuk dalam konsep kepuasan pelanggan. Pendekatan *Student Satisfaction Inventory (SSI)* merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kebahagiaan konsumen. SSI merupakan alat khusus yang mengukur kualitas layanan yang diberikan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) yang dirasakan mahasiswa terhadap setiap dimensi kualitas layanan (Malikhah, 2019). Tingkat signifikansi diperlukan sebagai data mentah untuk analisis dan pertimbangan dalam proses perencanaan seperti menetapkan prioritas dan perbaikan. Misalnya, temuan penelitian yang menunjukkan rendahnya kepuasan terhadap dimensi tertentu tidak secara otomatis menunjukkan bahwa dimensi tersebut harus diprioritaskan untuk perubahan. Suatu dimensi yang tingkat kepuasannya berada di antara keduanya dapat diberi prioritas lebih jika tingkat kepentingannya lebih tinggi, meskipun tingkat kepentingan dimensi tersebut ternyata rendah. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan signifikansi dimensi dan rendahnya tingkat kepuasan, maka perbaikan dimensi itu menjadi suatu prioritas.

Mahasiswa akan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah perkuliahan mereka. Tingkat kepuasan seseorang ditentukan dengan membandingkan perasaannya terhadap kenyataan dengan apa yang telah diantisipasi (Andilala & Marhalim, 2019). Mahasiswa menyatakan bahwa mereka dapat merasakan salah satu dari keadaan kepuasan umum seperti merasa tidak puas jika kinerja mereka tidak sesuai dengan harapan mereka, puas jika memenuhi harapan mereka, atau sangat puas, senang, atau bahagia jika melebihi harapan mereka. Aktivitas selanjutnya akan dipengaruhi oleh sensasi ketidakpuasan, kepuasan, atau kepuasan ekstrem.

Pemimpin dapat mengurangi tingkat ketidakbahagiaan di kalangan mahasiswa, misalnya dengan berkomunikasi secara teratur. Salah satu cara untuk meningkatkan kontak dengan mahasiswa adalah dengan menawarkan tempat konstruktif seperti survei kepuasan untuk menyampaikan keluhan mahasiswa dan menanggapi dengan segera. Hubungan emosional yang kuat akan dihasilkan dari tingkat kesenangan atau kepuasan yang tinggi. Institusi harus membentuk budaya mereka sedemikian rupa sehingga karyawan mempunyai tujuan untuk membuat mahasiswa bahagia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada hari Selasa, 02 Juli 2024 di Gedung X Fakultas Y, Universitas Z. Subjek penelitian adalah Pengelola Administrasi Akademik (PAA) dan 3 mahasiswa yang pernah mengisi survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga administrasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian dengan metode kualitatif merupakan jenis penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data yang tidak dihitung secara kuantitatif.

Peneliti memilih teknik penelitian wawancara mendalam sebagai pengumpulan data dan teknik *purposive sampling* untuk memilih subjek penelitian. Teknik *purposive sampling* merupakan suatu metode penelitian yang memilih subjek penelitian berdasarkan tujuan penelitian, sehingga diharapkan dapat menanggapi kasus riset (Lenaini, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti memilih subjek penelitian yang memiliki karakteristik spesifik sehingga relevan dengan tujuan penelitian. Teknik *purposive sampling* ini digunakan untuk memastikan bahwa subjek penelitian yang dipilih memiliki informasi yang relevan dan bermakna untuk penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan Pengelola Administrasi Akademik.

Wawancara mendalam terhadap para responden telah dilakukan pada tanggal 02 Juli 2024 oleh seorang Pengelola Administrasi Akademik (PAA). Bapak A merupakan salah satu PAA yang bekerja pada Fakultas Y di departemen XY program studi YZ.

1. Keberadaan pegawai selama *working hours*.

Berdasarkan pemaparan dari PAA (lampiran 1.1), pegawai akademik menghabiskan 9 jam/hari di tempat kerjanya. PAA prodi YZ ditempatkan di Gedung X, yang menjadi pusat utama aktivitas administrasi sehari-hari. Namun, terkadang PAA berpindah ke Gedung W ketika suatu mahasiswa atau dosen ada keperluan administrasi khusus, seperti pengurusan surat menyurat, atau keperluan lain untuk mengakses fasilitas mahasiswa.

2. Pelayanan karyawan terhadap kepentingan mahasiswa.

Menurut hasil wawancara (lampiran 1.2), prosedur PAA ketika melayani mahasiswa dengan cara menyediakan jadwal yang jelas terlebih dahulu untuk mahasiswa sebelum mahasiswa melakukan konsultasi, sehingga PAA dapat menjelaskan dengan baik kepada mahasiswa jika terdapat hal yang kurang jelas mengenai perkuliahan. Setelah itu, mahasiswa dapat membuat janji untuk melaksanakan konsultasi dengan PAA, dan melakukan konsultasi. Jika pada saat melakukan konsultasi PAA tidak melakukan kesibukan lain, yang dikonsultasikan mahasiswa kepada PAA akan segera dijelaskan dan menangani yang dibutuhkan mahasiswa atau dosen.

3. Pengaruh hasil survei terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara (lampiran 1.3), PAA mengatakan survei kepuasan mahasiswa mempengaruhi kinerja mereka. Survei kepuasan mahasiswa digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mempengaruhi kinerja PAA melalui berbagai aspek, termasuk kepuasan terhadap layanan akademik, manajemen, dosen, dan sarana dan prasarana. Kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pengajaran dan meningkatkan kepuasan mahasiswa, sedangkan kepuasan yang rendah dapat mengakibatkan penurunan kualitas pengajaran dan meningkatkan tingkat frustrasi dosen.

4. Peran pimpinan dan pegawai dalam mengatasi hasil survei.

Berdasarkan hasil wawancara (lampiran 1.4), pimpinan mengevaluasi kinerja PAA melalui survei kepuasan mahasiswa dengan cara mengumpulkan data kritik dan saran secara *online* atau *offline*. Pimpinan menganalisis hasil untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, mengidentifikasi isu-isu yang perlu diperbaiki, pengembangan strategi perbaikan yang spesifik, dan evaluasi yang dilakukan secara teratur untuk memantau kemajuan dan evaluasi kinerja staf serta memberikan *feedback* yang bermanfaat. PAA juga menerima masukan dan saran dari mahasiswa yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja mereka. Sebagai PAA tugas utama mereka adalah menjembatani mahasiswa dalam berbagai keperluan administrasi, sehingga *feedback* dari

mahasiswa itu sendiri dipandang sebagai suatu hal yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Evaluasi terhadap permasalahan yang berulang,

Berdasarkan hasil wawancara (lampiran 1.5), jika penilaian kepuasan mahasiswa setiap tahunnya mengeluhkan hal yang sama terhadap kurangnya kinerja PAA, maka langkah yang dilakukan adalah menganalisis penilaian kepuasan mahasiswa secara detail untuk mengetahui apa yang menjadi masalah utama dan bagaimana masalah tersebut dapat diatasi. Monitoring dan evaluasi kinerja tenaga akademik dilakukan secara rutin, serta rapat evaluasi kinerja tenaga akademik dilakukan secara rutin untuk menilai kinerja pengajaran dan memberikan penilaian akhir terhadap kualitas dan efektivitas program. Dengan demikian, evaluasi kinerja tenaga akademik dapat dilakukan secara efektif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

6. Penilaian terhadap sistem survei kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil wawancara (lampiran 1.6), menurut PAA sistem kepuasan mahasiswa yang telah diterapkan belum sepenuhnya maksimal dan sesuai dengan yang diharapkan. Berbagai kritik dan saran dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Monitoring dan evaluasi kinerja tenaga akademik dilakukan secara rutin, serta penggunaan teknologi untuk mengirimkan kuesioner, mengumpulkan data, dan menganalisis hasil survei. Kesadaran dan tanggung jawab tenaga akademik sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Dengan demikian, sistem kepuasan mahasiswa yang telah diterapkan harus diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil wawancara dengan mahasiswa.

Wawancara dilakukan kepada 3 mahasiswa yang telah mengisi survei kepuasan mahasiswa pada setiap semester. Ketiga mahasiswa tersebut merupakan mahasiswa program studi YZ, Fakultas Y, Universitas Z. Ketiga mahasiswa tersebut telah menempuh perkuliahan selama 3 tahun.

1. Pendapat mahasiswa mengenai kinerja pengelola administrasi akademik.

Berdasarkan hasil wawancara (lampiran 2.1 dan 4.1), ketiga responden mengatakan bahwa kinerja PAA cukup membantu. PAA responsif dan memenuhi semua permintaan serta menunjang

kegiatan yang dibutuhkan mahasiswa. Namun, pada (lampiran 3.1) responden menyoroti bahwasannya ada yang perlu diperbaiki untuk memastikan PAA terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat lebih memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

2. Pemberian nilai survei kepuasan yang kurang.

Berdasarkan hasil wawancara (lampiran 2.2, 3.2, 4.2) dapat disimpulkan bahwa tenaga akademik masih memiliki beberapa kelemahan dalam melaksanakan tugas mereka. Beberapa masalah yang diidentifikasi termasuk kesalahan administrasi seperti kesalahan identitas pribadi di dalam pembuatan sertifikat, kehilangan berkas tanpa upaya pencarian, serta pelayanan yang kurang ramah dan penyulitan administrasi kepada mahasiswa. Masukan dari responden menunjukkan bahwa meskipun kinerja tenaga akademik umumnya membantu, ada bagian-bagian tertentu yang memerlukan perbaikan agar layanan diberikan bisa lebih optimal dan memuaskan bagi mahasiswa.

3. Perkembangan kinerja setelah survei diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara (lampiran 2.3 dan 4.3) dari ketiga responden tersebut, dapat disimpulkan bahwa perkembangan kinerja tenaga akademik melihat adanya peningkatan dalam memberikan solusi dan *feedback* serta perbaikan dalam pelayanan. Namun, ada satu responden (lampiran 3.3) yang mengatakan belum dapat menilai adanya perubahan karena baru saja memberikan survei tersebut dan belum kembali mengurus berkas. Secara keseluruhan, tanggapan menunjukkan bahwa saran dan kritik dari mahasiswa dapat berkontribusi pada perbaikan kinerja tenaga akademik, meskipun hasilnya mungkin tidak langsung terlihat bagi semua pihak.

PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Pengelola Administrasi Akademik (PAA) dan mahasiswa, penulis memperoleh hasil dari adanya survei kepuasan mahasiswa untuk meningkatkan kinerja PAA sangat membantu pegawai dalam menerima kritik, saran, dan evaluasi yang diberikan mahasiswa. Dengan adanya survei kepuasan mahasiswa, PAA dapat memperbaiki kinerja yang sebelumnya kurang baik menjadi lebih baik lagi. Dalam melaksanakan tugasnya, PAA bertujuan untuk memberikan jawaban kepada mahasiswa dan membantu mahasiswa saat mengalami kesulitan pada urusan administrasi kampus.

Sebagai PAA tentunya sudah melakukan tugas sesuai bagian yang ditentukan dan berusaha membantu kesulitan mahasiswa pada administrasi kampus. Namun, pada saat melaksanakan tugas sebagai PAA tentunya masih ada beberapa kekurangan. Hal tersebut membuat mahasiswa kurang puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PAA. Adanya survei kepuasan mahasiswa memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja PAA. Survei ini membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan PAA, mewujudkan visi dan misi, dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa harus dilakukan secara berkala untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan PAA dan mencapai standar yang lebih tinggi.

Dari hasil wawancara tersebut, penulis memperoleh hasil dari narasumber bahwa PAA di Fakultas Y umumnya dianggap cukup membantu dan responsif kepada mahasiswa. Namun, ada beberapa kasus yang di mana mahasiswa merasa kurang puas dengan kinerja PAA, terutama ketika terjadi kesalahan administrasi dan kurangnya upaya untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut. Survei kepuasan mahasiswa menjadi alat penting untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja PAA.

Saat hasil survei memberikan *feedback* yang kurang baik, tenaga akademik terlihat ada usaha untuk meningkatkan pelayanan. Narasumber merasa terbantu dengan kinerja tenaga akademik secara umum, tetapi narasumber juga berharap adanya peningkatan dalam ketelitian dan tanggung jawab dalam menangani berkas mahasiswa sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menginput data. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi berkelanjutan dan responsivitas terhadap masukan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengelola Administrasi Akademik (PAA) Fakultas Y, Universitas Z telah melakukan tugas sesuai bagian yang ditentukan dan berusaha membantu kesulitan mahasiswa pada administrasi kampus. Namun, ada beberapa hal yang membuat mahasiswa merasa kurang puas dengan pelayanan akademik yang ada. Dengan menggunakan sistem survei kepuasan mahasiswa, mahasiswa dapat memberikan penilaian, masukan, dan saran terhadap kinerja PAA selama satu semester ini. Mahasiswa juga dapat memberikan masukan secara langsung kepada PAA. Hasil dari

survei kepuasan mahasiswa dan masukan dari mahasiswa secara langsung tersebut nantinya akan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja PAA Fakultas Y, Universitas Z.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzansyah, Fauzi, A., Putri, I., Fauziah, N. A., Klarissa, S., & Damayanti, V. B. (2023). Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(4), 498–505. <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i4>
- Ajibroto, N. (2018). PENGARUH MODAL INTELEKTUAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN (Studi Empiris pada High Tech Industri dan Low Tech Industri yang Terdaftar di BEI). <https://prosiding.univetbantara.ac.id/index.php/SN2018/article/view/62/56>
- Amin, B. M. (2022). THE EFFECT OF PERFORMANCE MANAGEMENT AN EXECUTIVE'S PERFORMANCE IN MANUFACTURING FIRMS: A CASE STUDY AT KULIM-HI TECH PARK KULIM, KEDAH, MALAYSIA. *Galaxy International Interdisciplinary Research Journal*, 10(5), 585-604.
- Andriani, D. S., Saputra, A., Husin, A., & Waty, E. R. K. (2022). Survei Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Masyarakat Universitas Sriwijaya terhadap Pelaksanaan Hybrid Learning Pasca Covid 19. *Sustainable Jurnal Kajian Mutu Pendidikan*, 5(2), 374-384.
- Ardhianisca, O., Aisyah, S., Harkat, A., Publik, A. S., Agribisnis, M., Jember, P. N., Analysis, I. P., & Performance, I. (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium di Program Studi Akuntansi Sektor Publik. *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 6(1), 41–50. <https://doi.org/10.30596/liabilities.v6i1.14593>
- Firmansyah, Y., Maulana, R., & Maulana, M. S. (2021). Implementasi Metode SDLC Prototype Pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis Website Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (Justin)*, 9(3), 315. <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.46964>
- Gordon, R. J. (2023). HI-TECH INNOVATION AND PRODUCTIVITY GROWTH: DOES SUPPLY CREATE ITS OWN DEMAND. https://www.nber.org/system/files/working_papers/w9437/w9437.pdf
- Gunawan, J. (2020). *Penerapan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan pada CV. Nitason Sejati Batam* (Doctoral dissertation, Universitas Internasional Batam).
- Hadi, S., & Ramayanti, D. (2024). MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN PELANGGAN MELALUI SISTEM AUTO ATTENDANT. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 8(2). <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jati/article/view/9424/5568>
- Hami, A., & Anggraini, D. (2022). Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna. *Jurnal informasi dan Komputer*, 10(1), 121-129.
- Handayani, N. U. et. a. (2019). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Program Studi Kesehatan Masyarakat Dengan Menggunakan Model Student Satisfaction Inventory. *Seminar Nasional IENACO*, 328–335. <http://hdl.handle.net/11617/10721>
- Hirmawan, A., Wardoyo, P., & Utaminingsih, A. (2022). Kompetensi dan burnout terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kualitas kerja. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 15(3), 222-233.
- Lala, A., & Marhalim, M. (2019). Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Pseudocode*, 6(2), 172-180.

- Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33-39.
- Maddinsyah, A., Hidayat, D., Juhaeri, Susanto, D., & Sunarsi, D. (2020). DESAIN FORMULASI DAN IMPLEMENTASI BISNIS STRATEGIK DENGAN PENDEKATAN BUSINESS MODEL CANVAS (BMC) TERINTEGRASI KERANGKA INTEGRATED PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEM (IPMS) PADA KOPERASI ASPERINDO. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 7(2). <https://pdfs.semanticscholar.org/f73c/45e2793ee2546b1dc26a4070962e31a73429.pdf>
- Maharani, O., & Rindaningsih, I. (2023). Penilaian Kinerja Sebagai Penentu Prestasi dan Kinerja Tenaga Kependidikan: Literature Review. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(1), 159-170.
- Malikhah, I. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan, Pemahaman Sistem Operasional Prosedur Dan Sarana Pendukung Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi. *Jumant*, 11(1), 67-80.
- Okvi Maharani, & Ida Rindaningsih. (2023). Penilaian Kinerja Sebagai Penentu Prestasi dan Kinerja Tenaga Kependidikan: Literature Review. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(1), 159–170. <https://doi.org/10.55123/mamen.v2i1.1626>
- Primawanti, E. P., & Ali, H. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support System (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267-285.
- Priyanti, R. K., Ramadhani, S., & Atika, F. A. (2022). Penerapan Tema Arsitektur Hi-Tech pada Perpustakaan Hibrida di Samarinda. *Jurnal Arsitektur*, 3(1). <https://ejurnal.itats.ac.id/tekstur/article/view/2849/pdf>
- Putra, Y. M., & Se, M. S. PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA E-BUSINESS.
- Rahmawati, H., Purwantini, A. H., & Maharani, B. (2022). Pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi, kualitas sistem informasi akuntansi, dan kesesuaian tugas teknologi terhadap kinerja pegawai. *ACE: Accounting Research Journal*, 2(1), 102-119.
- Rohayani, P. R. (2019). ANALISA PERANCANGAN APLIKASI PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEM UNTUK PENILAIAN KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS: PT SUPRA PRIMATAMA NUSANTARA).
- Rohayani, P. R., & Noprisson, H. (2019). Analisa Dan Perancangan Aplikasi Performance Management System Untuk Penilaian Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 2(4). <https://jurnal.ikhafi.or.id/index.php/jukomika/article/view/91/pdf>
- Rokhman, N., & Yanuarsari, D. H. (2020). Perancangan dan Implementasi Sistem Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana Kampus Universitas Dian Nuswantoro Berbasis Web. *Jurnal Informatika Upgris*, 6(1).
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>
- Siagian, G. S., & Ikatrinasari, Z. F. (2019). Pengaruh manajemen pengetahuan terhadap inovasi: kasus industri IT di Indonesia. *Operations Excellence*, 11(1), 71-80.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, & Chaerunnisah, R. (2020). Kinerja Karyawan. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3)*.
- Sinuhaji, F. (2022). PENGUKURAN KEPUASAN PELAYANAN KEMAHASISWAAN, PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN PADA SEMESTER GENAP TAHUN AJARAN 2020/2021 DI UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI. *JURNAL CURERE*, 6(2), 41-50.

- Sitorus, R., & Harahap, N. A. (2021). Revitalization of Koek & Co Building as the Center for Automotive Modification; Hi-Tech Architecture Approach. *International Journal of Architecture and Urbanism*, 5(3). <https://talenta.usu.ac.id/ijau/article/view/7715/4491>
- Sudiantini, D., Naiwasha, A., Izzati, A., & Rindiani, C. (2023). Penggunaan Teknologi Pada Manajemen Sumber Daya Manusia Di Dalam Era Digital Sekarang. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 2(2), 262-269.
- Sulisanto, T., Rahmawati, S., & Kartika, L. (2022). STRATEGI PENINGKATAN PROFITABILITAS PROFESI CONTENT CREATOR SEBAGAI ALTERNATIF PILIHAN KARIER ERA 4.0. *jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, IX(4). <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/409/245>
- Taufiqurahman, M. R., SL, M. S., & Verbasov, G. A. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi dalam Perkembangan Bisnis. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 5302-5307.
- Tyas, A. F., & Nurhidayat, A. I. (2024). Klasifikasi Kepuasan Siswa Terhadap Kinerja Tentor Pengajar di CV. Ibsi Edutama Menggunakan Algoritma C5.0. 16(1). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-manajemen-informatika/article/view/56556>
- Widiastuti, T., Karsa, K., & Juliane, C. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Klasifikasi Algoritma C4.5. *Technomedia Journal*, 7(3), 364–380. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i3.1932>