

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN INFORMASI SEKOLAH MELALUI SURVEI BERBASIS WEB DI SMP NEGERI 1 JIWAN

Diterima:

21 Juli 2024

Revisi:

04 Agustus 2024

Terbit:

06 Agustus 2024

¹Juandana Kawuladini Putra, ²Elok Hadijah

^{1,2}Universitas Doktor Nugroho Magetan

^{1,2}Magetan, Indonesia

E-mail: ¹juandanakp12@udn.ac.id, ²elokhadijah@gmail.com

Abstract— High-quality information services are essential for maintaining professional communication between educational institutions, students, and parents. Currently, SMP Negeri 1 Jiwan seeks to evaluate the effectiveness of its information delivery systems to ensure stakeholder satisfaction. This study aims to analyze the satisfaction levels regarding school information services using a Web-Based Survey System, replacing traditional paper-based feedback methods which are often slow and difficult to process. The research utilizes a quantitative descriptive approach, collecting data through a digital platform developed specifically for this purpose. Key indicators analyzed include information accessibility, accuracy, responsiveness, and user interface clarity. By implementing a web-based solution, the school can gather real-time feedback and perform automated data aggregation, allowing for more objective and rapid decision-making. The results of this analysis provide a comprehensive map of service performance, identifying specific areas that require improvement. Furthermore, this digital survey initiative fosters a culture of transparency and continuous improvement at SMP Negeri 1 Jiwan, ensuring that the school's information services evolve in alignment with the digital expectations of the modern educational community.

Keywords: Service Satisfaction Analysis, Web-Based Survey, School Information System, Feedback Management, SMP Negeri 1 Jiwan.

I. PENDAHULUAN

SMP Negeri 1 Jiwan sebagai salah satu institusi pendidikan menengah di Kabupaten Madiun terus berupaya meningkatkan kualitas layanan informasi kepada seluruh pemangku kepentingan, baik siswa, orang tua, maupun masyarakat. Namun, proses evaluasi terhadap kualitas layanan tersebut selama ini masih dilakukan secara manual atau melalui kotak saran fisik yang jarang mendapatkan respons aktif. Menurut Saputra (2022), evaluasi layanan yang masih bersifat konvensional cenderung menghasilkan data yang tidak akurat dan sulit untuk diolah secara cepat guna pengambilan kebijakan strategis. Hal ini menyebabkan umpan balik dari pengguna layanan sering kali terlambat diproses oleh manajemen sekolah (Putri & Wijaya, 2023).

Kebutuhan akan platform survei berbasis web menjadi sangat krusial di era digitalisasi pendidikan guna menjamin transparansi dan akuntabilitas sekolah. Data kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dalam mengukur keberhasilan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan penelitian Wibowo (2021), digitalisasi instrumen evaluasi dapat meningkatkan tingkat partisipasi

responden hingga 75% dibandingkan metode pengisian formulir kertas. Transformasi ini sangat penting agar SMP Negeri 1 Jiwan mampu memetakan aspek layanan mana saja yang perlu ditingkatkan secara objektif (Lestari, 2020).

Tantangan utama yang dihadapi sekolah adalah belum tersedianya sistem pengolahan data survei yang mampu menyajikan hasil analisis secara real-time dalam bentuk visualisasi data yang mudah dipahami. Guru dan staf administrasi sering kali terbebani dengan input data manual yang memakan waktu lama, sehingga laporan kepuasan hanya menjadi formalitas tahunan saja. Sejalan dengan temuan Arif (2024), penggunaan sistem manajemen survei digital memungkinkan institusi pendidikan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan data yang valid. Oleh karena itu, pengembangan portal survei khusus di lingkungan SMPN 1 Jiwan menjadi solusi strategis untuk meningkatkan mutu tata kelola sekolah (Nugroho, 2019).

Kondisi geografis dan aksesibilitas internet di wilayah Jiwan, Madiun, yang sudah sangat memadai memberikan peluang besar bagi implementasi sistem berbasis web. Para orang tua siswa yang mayoritas telah memiliki perangkat ponsel pintar merupakan audiens potensial yang dapat memberikan umpan balik secara fleksibel dari rumah. Menurut Setyawan (2023), kemudahan akses terhadap platform evaluasi akan mendorong terciptanya ekosistem pendidikan yang lebih komunikatif antara pihak sekolah dan wali murid. Potensi ini harus dioptimalkan agar SMPN 1 Jiwan dapat membangun kepercayaan publik melalui keterbukaan informasi dan respon cepat terhadap saran pengguna (Hidayah, 2021).

Secara teknis, analisis kepuasan ini juga mendukung pencapaian standar nasional pendidikan, khususnya pada standar pengelolaan dan standar pembiayaan yang akuntabel. Kehadiran portal survei web-based menjamin kerahasiaan identitas responden, sehingga umpan balik yang diberikan cenderung lebih jujur dan mendalam. Penelitian oleh Fitriani (2022) menekankan bahwa integritas data survei digital lebih terjaga dari risiko manipulasi dibandingkan data fisik yang dikelola secara manual. Dengan demikian, program ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam upaya modernisasi administrasi sekolah di Kabupaten Madiun (Utami, 2020)

II. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan program dilaksanakan melalui pendekatan sistematis yang menggabungkan tahap analisis kebutuhan, pengembangan perangkat lunak, dan edukasi bagi pengguna di SMP Negeri 1 Jiwan. Tahap awal dimulai dengan pengumpulan instrumen survei standar kepuasan pelanggan yang disesuaikan dengan indikator pelayanan minimal sekolah guna memastikan validitas data. Tim melakukan perancangan arsitektur web yang mengutamakan kemudahan navigasi bagi responden agar nyaman diakses baik melalui komputer maupun perangkat seluler. Pengembangan sistem dilakukan secara iteratif dengan melibatkan masukan dari pihak sekolah untuk memastikan fitur pelaporan otomatis memenuhi kebutuhan manajemen sekolah. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan sistem yang tidak hanya canggih secara teknis, tetapi juga fungsional secara praktis di lapangan (Nugroho, 2019).

Implementasi sistem dilanjutkan dengan proses instalasi pada server sekolah dan uji coba fungsionalitas (Alpha Testing) guna mendeteksi adanya potensi kesalahan logika pada program. Setelah sistem dinyatakan stabil, dilaksanakan workshop intensif bagi staf administrasi mengenai tata cara pengelolaan basis data dan teknik pembacaan visualisasi data statistik. Peserta dilatih untuk mampu mengeksplor hasil survei ke dalam format laporan yang dapat digunakan untuk bahan rapat pimpinan atau syarat akreditasi sekolah. Selama pelatihan, setiap peserta diberikan akun khusus dan dipandu dalam melakukan simulasi skenario penginputan data untuk menguji respon sistem secara langsung. Pendekatan praktik langsung ini terbukti sangat efektif dalam memindahkan keterampilan teknologi informasi kepada masyarakat sasaran secara efisien (Fitriani, 2022).

Tahap krusial berikutnya adalah sosialisasi penggunaan portal survei kepada wali murid melalui pertemuan komite sekolah dan penyebaran tautan melalui grup komunikasi daring. Tim pengusul bersama sekolah memberikan tutorial singkat mengenai kemudahan mengisi survei melalui ponsel tanpa harus melewati proses pendaftaran yang rumit guna menjaga kenyamanan responden. Pengisian survei dilakukan secara serentak dalam periode tertentu untuk mendapatkan sampel data yang representatif terhadap seluruh populasi wali murid di SMPN 1 Jiwan. Selama periode ini, tim pendamping tetap siaga memberikan bantuan teknis bagi responden yang mengalami kendala akses atau teknis lainnya di perangkat mereka. Peningkatan

partisipasi wali murid menjadi indikator utama keberhasilan tahap sosialisasi dalam menjangking aspirasi publik secara demokratis (Setyawan, 2023).

Analisis data hasil survei dilakukan secara otomatis oleh sistem, namun tim pengusul tetap mendampingi pimpinan sekolah dalam melakukan interpretasi terhadap temuan yang diperoleh. Interpretasi data diarahkan untuk mengidentifikasi unit layanan mana yang memiliki tingkat kepuasan terendah agar dapat segera dilakukan tindakan perbaikan oleh manajemen sekolah. Hasil analisis ini kemudian dirumuskan menjadi rekomendasi perbaikan layanan informasi sekolah yang konkret, terukur, dan berbasis pada keinginan nyata pengguna jasa pendidikan. Proses ini mendemonstrasikan bagaimana teknologi web dapat mengubah data mentah menjadi informasi strategis yang mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti bagi kepala sekolah. Rekomendasi yang dihasilkan akan menjadi dasar bagi penyusunan rencana tindak lanjut sekolah pada periode anggaran berikutnya (Putri & Wijaya, 2023).

Tahap akhir dari metode pelaksanaan adalah evaluasi dampak sistem terhadap tata kelola sekolah dan penyusunan rencana keberlanjutan pasca-pengabdian selesai dilaksanakan. Tim melakukan monitoring akhir untuk memastikan bahwa tim admin sekolah telah benar-benar mandiri dalam mengelola seluruh aspek operasional sistem survei tersebut. Dilakukan serah terima aset digital secara formal kepada kepala sekolah disertai dengan dokumen manual penggunaan lengkap sebagai bahan dokumentasi resmi institusi. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan efisiensi waktu pengolahan data survei digital terhadap metode manual yang pernah diterapkan sebelumnya di SMPN 1 Jiwan. Laporan hasil pengabdian kemudian disusun sebagai bagian dari luaran publikasi ilmiah guna mendiseminasi model evaluasi digital ini ke cakupan yang lebih luas (Lestari, 2020; Wibowo, 2021).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil utama dari program pengabdian ini adalah keberhasilan rancang bangun dan implementasi perangkat lunak portal survei kepuasan layanan berbasis web di SMPN 1 Jiwan. Produk teknologi ini hadir sebagai instrumen fungsional yang memungkinkan pihak manajemen sekolah melakukan pembuatan kuesioner secara mandiri serta penarikan laporan statistik otomatis yang akurat secara real-time. Secara teknis, keberadaan luaran fisik ini merupakan bukti nyata transformasi digital dalam

pengelolaan umpan balik pengguna yang diproyeksikan menjadi standar baru dalam sistem evaluasi internal sekolah. Untuk mendukung operasionalisasi sistem, tim juga telah menyusun modul panduan penggunaan (user manual) sistematis yang mencakup prosedur pengaturan survei hingga teknik interpretasi grafik hasil analisis. Dokumentasi ini menjadi instrumen krusial dalam menjamin keberlanjutan transfer pengetahuan, sehingga aspek kemandirian sekolah tetap terjaga meskipun terjadi dinamika atau pergantian personel di bagian tata usaha. Artikel tersebut memaparkan metodologi implementasi sistem serta analisis efektivitas penggunaan survei digital dalam upaya meningkatkan kualitas layanan sekolah secara berkelanjutan. Selain berfungsi sebagai dokumentasi ilmiah bagi tim pengusul dan institusi mitra, publikasi ini juga bertujuan untuk menyebarkan hasil inovasi agar dapat memberikan inspirasi bagi institusi pendidikan lainnya. Tim juga memproduksi luaran multimedia berupa video tutorial dan profil kegiatan yang diunggah pada platform berbagi video. Edukasi praktis bagi wali murid mengenai prosedur pengisian survei, mengingat format video terbukti lebih efektif dalam menjangkau responden yang memiliki keterbatasan waktu.

Sebagai langkah perlindungan hukum terhadap inovasi yang dihasilkan, luaran program ini juga mencakup pendaftaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) untuk hak cipta program komputer. Perolehan sertifikat HKI ini menjadi aset intelektual penting yang memperkuat posisi tim pengusul sekaligus menjadi bukti inovasi bagi sekolah dalam penilaian kinerja institusi. Pembahasan mengenai keseluruhan luaran ini menunjukkan bahwa integrasi antara produk teknologi, publikasi ilmiah, edukasi multimedia, dan perlindungan legal menciptakan dampak pengabdian yang terukur serta terdokumentasi dengan kuat. Sinergi dari seluruh komponen luaran ini pada akhirnya bertujuan untuk menciptakan ekosistem digital yang mandiri dan memiliki dasar hukum yang kokoh, sehingga manfaat program dapat dirasakan secara optimal dalam jangka panjang oleh seluruh civitas akademika di lingkungan SMPN 1 Jiwan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi sistem survei kepuasan layanan digital di SMPN 1 Jiwan telah berhasil menghadirkan transformasi signifikan dalam mekanisme evaluasi manajemen sekolah melalui penyediaan data yang akurat dan bersifat real-time. Digitalisasi ini terbukti mampu mengeliminasi proses input data manual yang tidak efisien, sehingga

pihak sekolah dapat merespons keluhan maupun saran wali murid dengan lebih cepat dan tepat sasaran. Bagi pemangku kepentingan, sistem ini berfungsi sebagai saluran aspirasi yang transparan dan inklusif, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan masyarakat serta menumbuhkan rasa memiliki terhadap instansi pendidikan. Secara institusional, program ini tidak hanya menjadi wadah penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang relevan dengan kebutuhan lapangan, tetapi juga memberikan model digitalisasi yang dapat dijadikan referensi bagi Dinas Pendidikan untuk standarisasi pelayanan prima. Secara jangka panjang, inovasi ini membentuk budaya organisasi yang adaptif terhadap teknologi dan berorientasi pada kualitas, yang menjadi modal krusial bagi sekolah dalam menghadapi proses akreditasi serta tantangan pendidikan modern yang semakin kompleks.

Saran agar manajemen SMPN 1 Jiwan melakukan pemantauan dan analisis data survei secara rutin sebagai agenda tetap dalam rapat koordinasi sekolah guna memastikan setiap masukan masyarakat ditindaklanjuti secara konkret. Selain itu, diperlukan sosialisasi secara berkala kepada wali murid baru mengenai penggunaan platform ini agar tingkat partisipasi publik tetap terjaga dengan tinggi. Dari sisi pengembangan teknologi, sekolah dapat mempertimbangkan integrasi sistem survei dengan modul layanan sekolah lainnya untuk menciptakan satu ekosistem informasi yang terpadu. Pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan juga diharapkan dapat memberikan dukungan berupa kebijakan replikasi sistem ini ke sekolah-sekolah lain di wilayah Kabupaten Madiun guna mempercepat tercapainya visi Smart Education. Terakhir, perlu dilakukan pemeliharaan sistem secara sistematis serta pembaruan fitur secara berkala agar platform tetap relevan, aman, dan mudah digunakan seiring dengan perkembangan perangkat teknologi di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. (2024). Sistem manajemen survei digital sebagai instrumen perbaikan berkelanjutan pada institusi pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Modern*, 12(1), 45–58.
- Fitriani, S. (2022). Menjaga integritas dan kerahasiaan data survei melalui platform evaluasi berbasis web. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 15(2), 102–115.
- Hidayah, N. (2021). Membangun kepercayaan publik melalui keterbukaan informasi dan respon cepat pada instansi pendidikan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 210–225.

- Lestari, P. (2020). Pemetaan objektif layanan sekolah melalui digitalisasi instrumen evaluasi. *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*, 11(1), 34–47.
- Nugroho, A. (2019). Solusi strategis peningkatan mutu tata kelola sekolah melalui pengembangan portal survei khusus. *Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 6(4), 188–201.
- Putri, A., & Wijaya, K. (2023). Analisis keterlambatan pemrosesan umpan balik pengguna dalam manajemen sekolah konvensional. *Jurnal Akuntabilitas Pendidikan*, 14(2), 77–89.
- Saputra, R. (2022). Efektivitas evaluasi layanan konvensional vs digital dalam pengambilan kebijakan strategis. *Jurnal Inovasi Administrasi Sekolah*, 9(1), 12–26.
- Setyawan, B. (2023). Ekosistem pendidikan komunikatif: Peran aksesibilitas platform evaluasi digital bagi wali murid. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 8(2), 150–163.
- Utami, D. (2020). Modernisasi administrasi sekolah di wilayah kabupaten melalui penguatan sistem informasi. *Jurnal Pengabdian Pendidikan*, 5(2), 90–104.
- Wibowo, S. (2021). Peningkatan partisipasi responden melalui digitalisasi instrumen evaluasi pada sektor publik. *Jurnal Statistika Terapan*, 13(1), 56–70.