

**PELAYANAN SISTEM IDUHELP (ILEARNING EDUCATION HELP) DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM ILEARNING SURVEY PADA PERGURUAN TINGGI**

Hani Dewi Ariessanti<sup>1</sup>

Erick Febriyanto<sup>2</sup>

Nida Hanifah<sup>3</sup>

*e-mail: hani.dewi@raharja.info; erick@raharja.info;  
nidahanifah@raharja.info*

Diterima : 18 Juni 2014 / Disetujui : 20 Juli 2014

**ABSTRACT**

*Service is an activity undertaken by individuals or groups of people through the system, certain procedures and methods in order to meet the needs of others with the easiness to meet all their needs. From the development of informatics technology in today's world, then by using a system called iDuHelp !, Allows students to get information about ilearning. With this system, students can enjoy the services of two services , namely online and offline. implementation of student satisfaction on a given service activity to satisfaction with the service system creates realistic, so of service iDuHelp ! provide a system that is shaped survey ilearning survey . The system can be filled by students in the form of a link, contains questions on pelyanan iDuHelp !. Thus the survey iLearning system contribute maximize quality improvement and provide good service and to improve the overall performance of the operator in providing services to customers. Many related methods of this study, such as by using the method ilearning. So that a clear research using mind mapping. In this study explained about the problems encountered and solutions are included in the form of a flowchart. the implementation of the system are protptype iDuHelp ! and iLearning Survey .Results in the form of a graph of Isur customer response to operator services and systems, so it is useful to improve the overall service quality iDuHelp! system.*

*Keyword : iLearnig survey, Service, iDuHelp!*

- 
- 1. Dosen Jurusan Sistem Informasi, STMIK Raharja**  
Jl. Jend Sudirman No. 40 Modern Cikokol-Tangerang Telp. 5529692
  - 2. Dosen Jurusan Sistem Informasi, STMIK Raharja**  
Jl. Jend Sudirman No. 40 Modern Cikokol-Tangerang Telp. 5529692
  - 3. Mahasiswa Sistem Informasi, STMIK Raharja**  
Jl. Jend Sudirman No. 40 Modern Cikokol-Tangerang Telp. 5529692

### ABSTRAKSI

*Pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan seseorang atau kelompok orang melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain disertai kemudahan-kemudahan untuk memenuhi segala kebutuhan mereka. Dari perkembangan teknologi dalam dunia informatika saat ini, maka dengan menggunakan sistem bernama iDuHelp!, memudahkan mahasiswa mendapatkan informasi seputar ilearning. Dengan sistem pelayanan ini mahasiswa dapat menikmati dua pelayanan yaitu online dan offline. Implementasi kepuasan mahasiswa terhadap suatu kegiatan pelayanan yang diberikan guna memberikan kepuasan terhadap pelayanan sistem, sehingga dari pelayanan iDuHelp! memberikan sistem yang berbentuk survey yaitu ilearning survey. Sistem yang dapat diisi oleh mahasiswa yang berbentuk link, berisi tentang pertanyaan-pertanyaan terhadap pelayanan iDuHelp!. Dengan demikian sistem iLearning survey berkontribusi memaksimalkan peningkatan kualitas dan memberikan pelayanan keseluruhan dengan baik serta meningkatkan kinerja operator dalam memberikan pelayanan kepada customer. Banyak metode yang terkait dari penelitian ini, diantaranya dengan menggunakan metode ilearning. Sehingga penelitian yang jelas dengan menggunakan mind mapping. Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai masalah-masalah yang terjadi serta pemecahan masalah yang disertakan dalam bentuk flowchart. pada implementasinya terdapat prototipe sistem iDuHelp! dan iLearning Survey. Hasil dari iSur berupa sebuah grafik respon customer terhadap pelayanan operator dan sistemnya, sehingga bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan keseluruhan sistem iDuHelp!.*

*Kata Kunci : Sistem iLearning Survei, Pelayanan, iDuHelp!*

### PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin pesat, Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, akan menjadi hal yang wajar dalam transformasi kehidupan, semakin bertambahnya penemuan-penemuan dan semakin banyaknya teknologi baru yang diciptakan untuk mendorong manusia lebih bisa berkreasi dalam teknologi-teknologi baru, salah satu teknologinya seperti informasi. Manfaat teknologi informasi dan komunikasi bagi kehidupan manusia dalam perkembangannya memiliki peran penting bagi kehidupan mahasiswa .

selain itu keakuratan dan kehandalan informasi. Semakin informasi yang didapat lebih akurat, maka informasi akan semakin berkualitas. Perkembangan teknologi dalam dunia informatika dari waktu ke waktu mengalami kemajuan yang cukup pesat membuat semua instansi pemerintah dan swasta ingin

mengembangkan dan menggunakan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan kinerjanya dan pemenuhan terhadap kebutuhan atas suatu informasi saat ini tidak bisa lepas dari pemanfaatan komputer, dengan adanya informasi maka pekerjaan yang dihasilkan akan menjadi lebih efektif dan efisien.

Beberapa alasan kenapa komputer saat ini sangat dibutuhkan dalam pemenuhan kebutuhan informasi yaitu adanya keinginan user untuk mendapatkan informasi secara efektif dan akurat, maupun menangani sistem informasi yang memiliki database yang sangat besar dan alasan-alasan lainnya, untuk proses pelayanan.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta ketepatan dan kecepatan penyampaiannya untuk mengimbangi keinginan mahasiswa. Jika, pelayanan yang diterima melampaui keinginan mahasiswa, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang baik. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diinginkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pelayanan dalam memenuhi keinginan mahasiswa secara konsisten.

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain disertai kemudahan untuk memenuhi segala kebutuhan mereka. hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode yang diberikan kepada orang lain agar kebutuhan orang tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

Karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi orang lain. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik, berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula.

Di Perguruan Tinggi saat ini terdapat terobosan sistem yang baru dalam menciptakan fasilitas pelayanan. Dimana pada pelayanan tersebut dapat digunakan seluruh mahasiswa Perguruan Tinggi Raharja. pelayanan tersebut yaitu iDuHelp! (iLearning Education Help) . Dengan adanya sistem ini Mahasiswa Perguruan Tinggi Raharja tidak kesulitan dalam mengakses informasi yang berhubungan dengan iLearning.

Salah satu metode yang bisa dilakukan untuk mendapat informasi tentang tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka dapatkan adalah dengan melakukan survey.

Salah satu jenis survey yang sering digunakan yaitu kuesioner, yang disebut juga susunan pertanyaan (terstruktur) yang harus diisi dan dijawab oleh orang atau disini lebih dikhususkan kepada mahasiswa yang diberi kuesioner itu. Maksud dan tujuan dibuatnya kuesioner adalah untuk memperoleh informasi sebanyak dan sevalid mungkin tentang bagaimana membuat mahasiswa merasa puas atau bagaimana mengetahui tingkat kepuasan dari mahasiswa terhadap suatu layanan yang ada khususnya untuk sistem pelayanan iDuHelp!.

## **PERMASALAHAN**

Kualitas pelayanan perlu di perhatikan dalam memenuhi kebutuhan informasi seseorang, sehingga mutu dari suatu kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan sumber daya sistem yang telah diterapkan, namun pelayanan iDuHelp! belum diketahui berjalan sudah optimal atau belum. dari permasalahan pelayanan iDuHelp! dapat diuraikan dan dijabarkan secara jelas.

Dalam pelayanan iDuHelp! terdapat beberapa permasalahan yang telah diuraikan yaitu : Permasalahan yang pertama, tidak mengetahui bagaimana kualitas pelayanan iDuHelp! yang diberikan karena hanya diketahui dan dirasakan oleh customer. Permasalahan kedua yaitu tidak terdapat wadah untuk memberikan pendapat terhadap pelayanan yang diberikan, baik atau buruk dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Sehingga operator iDuHelp! tidak mengetahui respon dari customer terhadap pelayanan yang diberikan. Permasalahan ketiga yaitu tidak terdapat wadah untuk menempatkan statistik respon pelayanan dari customer, sehingga tidak bisa mengetahui peningkatan kualitas pelayanan tiap bulannya.

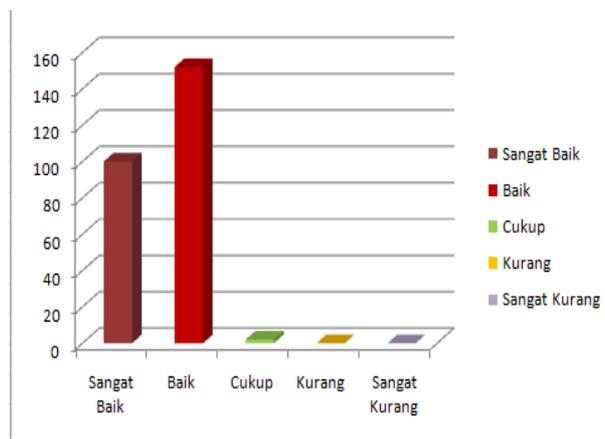
Dari permasalahan yang ada dapat disimpulkan secara detail penjabarannya dengan menggunakan metode mind mapping karena media pelayanan yang berjalan pada Perguruan Tinggi Raharja belum optimal dan maksimal , maka digambarkan seperti gambar berikut :



Gambar 1 Mind Mapping Sistem iLearning Survey

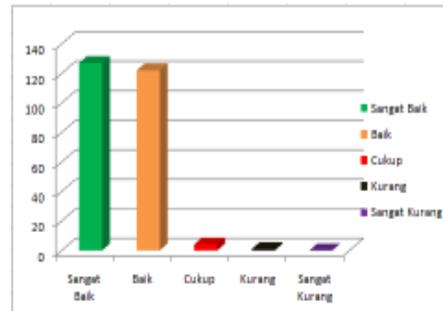
Sistem pelayanan iDuHelp! yang sedang berjalan masih kurang optimal dan maksimal dilihat dari mutu dan kualitasnya. Perlu dilakukan perbaikan agar mutu dan kualitas pelayanan mendapatkan respon yang baik dari customer. Dibawah ini terdapat grafik yang masih manual, respon customer terhadap pelayanan operator dan sistem Pelayanan iDuHelp! :

Penilaian terhadap operator yang melayani :



Gambar 2 Grafik Penilaian Operator

Penilaian terhadap sistem pelayanan iDuHelp! ;



Gambar 3 Grafik Penilaian Sistem Pelayanan iDuHelp!

## LITERATURE REVIEW

Dalam upaya mengoptimalkan penulisan jurnal, perlu dilakukan study pustaka sebagai salah satu penerapan metode penelitian yang akan dilakukan. Manfaat dari Study Pustaka (Literature Review) diantaranya untuk mengidentifikasi kesenjangan, menghindari pembuatan ulang, mengidentifikasi metode yang pernah dilakukan, meneruskan penelitian sebelumnya.

Beberapa Literature Review adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja, Fery sudarto dan Linda Octavia dari Perguruan Tinggi raharja, Indonesia pada tahun 2013 yang berjudul “ iDuHelp!” : Penerapan Campus Service Sistem iDuHelp! Dalam Mendukung Kegiatan iLearning Education ( IDU ) Pada Perguruan Tinggi”. Penelitian ini menjelaskan pelayanan informasi secara Online dan Offline. Dengan adanya sistem penerapan campus service system iDuHelp! dalam mendukung kegiatan iLearning Education pada perguruan tinggi ini diharapkan nantinya bagi calon mahasiswa tidak kesulitan dalam mengakses informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penerimaan mahasiswa baru dan diharapkan juga dengan adanya sistem ini, para calon mahasiswa tidak kesulitan untuk mendaftar dimanapun dan kapanpun, selain itu bisa mengetahui perihal fasilitas dan news apa saja yang dimiliki dari kampus tersebut tanpa harus mengunjungi atau datang langsung kekampus tersebut. Dalam penelitian ini kolerasi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan adalah pelayanan informasi yang digunakan secara Online dan Offline.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Untung Rahardja , Muhammad Yusup dan Eva Rosyifa dari Perguruan Tinggi Raharja tahun 2012 yang berjudul “ Perancangan Aplikasi iLearning Majalah Online Dengan Menggunakan iOS Programming Pada Perguruan Tinggi”. Penelitian ini membahas sifat publikasi penyampaian informasi bersifat penting karena dapat membantu dan melakukan pencarian akan informasi yang sebelumnya tidak diketahui . Serta media publikasi masih berkaitan satu sama lain sehingga kebutuhan akan informasi sifatnya masih sangat tinggi dan dari sebagian tempat sifatnya masih sangat rendah dan proses pengupdatean akan informasi masih bersifat minim. Sehingga diharuskan melakukan perancangan aplikasi iLearning majalah online dengan menggunakan iOS Programming, yang diharapkan bisa diakses melalui iPhone dan iPad yang bisa di download melalui iTunes demi meningkatkan peran media dalam perguruan tinggi supaya jauh lebih baik dan tentunya bermanfaat.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Rano Kurniawan, Henderi, dan Fitria Nursetianingsih yang berjudul “ Penggunaan iPad Mendukung Pembelajaran pada Mahasiswa Ilearning” Pada tahun 2012 di Perguruan Tinggi Raharja. Penelitian ini membahas tentang iLearning ( Integrated Learning) dapat diartikan sebagai metode pembelajaran yang menyeimbangkan antara otak, gerakan, dan kecerdasan. Ilearning berkaitan dengan 4B (Belajar, Bermain, Bekerja, dan Berdoa ) dan realisasinya menyatu dalam kehidupan sehari-hari. Untuk mendukung keefektifan metode pembelajaran ilearning perlu akan adanya sarana pendukung sebagai standarisasinya. Di dalam iPad terdapat berbagai aplikasi yang mendukung kegiatan belajar, bermain, bekerja, dan berdoa. Dengan adanya sarana iPad hal ini dapat memudahkan pembelajaran iLearning dan menciptakan integritas yang baik untuk metode pembelajaran. Dengan adanya sarana pendukung ini diharapkan mahasiswa memiliki kemampuan lebih dan selalu up to date dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta berpartisipasi menuangkan ide-ide kreatif untuk pengembangan teknologi kearah yang lebih maju lagi.
4. Penelitian ini dilakukan oleh Untung Rahardja, Henderi, Arwan dari Perguruan Tinggi Raharja tahun 2012 yang berjudul “ Perancangan Aplikasi Ilearning Journal Information Pada Perguruan Tinggi’ . Penelitian ini membahas perihal kewajiban menghasilkan sebuah paper jurnal ilmiah yang merupakan ketentuan yang diciptakan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas dan mutu pendidikan

di Indonesia. Pada sistem pembelajaran ilearning proses mengajar membutuhkan aplikasi-aplikasi yang terdapat di iPad. Berdasarkan hasil survey dan penelitian yang telah dilaksanakan, mendapatkan tidak semua aplikasi pendukung tersebut terdapat iPad, terutama aplikasi yang dapat mendukung dalam proses pembuatan dan publikasi jurnal, maka dari pada itu diciptakan suatu aplikasi pendukung “iJOIN” (Ilearnig Journal Information), sebagai salah satu aplikasi yang mendukung sistem pembelajaran ilearning.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Anggraini pada tahun 2012 yang berjudul “Perancangan ilearning Survey (iSur) Dalam Meningkatkan Sistem Informasi Pada Perguruan Tinggi Raharja”. Penelitian ini digunakan pada sebuah sistem penilaian secara online pada perguruan tinggi Raharja, yang nantinya akan digunakan oleh para Pribadi Raharja untuk menilai sebuah infrastruktur dan cara ajar mengajar di kelas yang didapatkan selama 1 semester. Metode penelitian yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah metode observasi dan studi kepustakaan. Kelebihan sistem yang terdapat pada penelitian ini adalah user friendly dan mudah digunakan dan sudah terhubung ke internet yang dapat digunakan kapanpun dan dimanapun, kekurangan hanya mahasiswa iLearning saja yang mengisi dan menggunakan iLearning Survey (iSur).

Dari kelima Literature Review yang ada, telah ada mengenai iSur dan iDuHelp!. Namun dapat disimpulkan bahwa belum ada peneliti yang secara khusus membahas mengenai **“PENGUNAAN SISTEM IDUHELP (ILEARNING EDUCATION HELP) DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM ILEARNING SURVEY PADA PERGURUAN TINGGI”**.

## **PEMECAHAN MASALAH**

Untuk mengatasi berbagai masalah yang ada di atas, maka diperlukan proses yang cepat dan efisien dalam mengakses seluruh data dan informasi kuesioner yang ada di sebuah perguruan Tinggi. Kecanggihan teknologi yang semakin pesat membuat kita untuk menciptakan sebuah sistem pengambilan keputusan yang canggih pula. Sebuah survey harus lebih dipertanggungjawabkan keakuratan dan ketepatan informasi datanya.

Namun, masalah itu bisa diselesaikan, dengan solusi penggunaan sistem iLearning Survey (Isur), yaitu berada pada system online, customer dapat mengisi

survey perihal pelayanan kampus melalui internet dengan mengakses alamat website, ketika selesai menggunakan pelayanan iDuHelp!, otomatis akan diberikan Link survey.

Dengan menggunakan Sistem iLearning Survey suatu permasalahan yang ada bisa dipecahkan, karena dapat mengetahui masalah-masalah pada keseluruhan mutu pelayanan iDuHelp!, mengetahui kritikan seperti saran dan kesan pada masing-masing operator iDuHelp!, dan dapat mengetahui respon dari customer setiap bulannya yang berupa statistik.

iLearning Survey (iSur) merupakan sebuah media penilaian kampus yang dapat meningkatkan aktivitas kampus dalam pelayanan mahasiswa, iLearning survey ini juga digunakan sebagai media survei pelayanan sistem iDuHelp!, dengan sistem survei ini sangat penting sebagai salah satu komponen sistem penilaian.

Fungsi dari sistem survei sebagai proses penilaian adalah :

1. Lebih akurat dalam mendapatkan informasi data.
2. Tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses penghitungan dan hasilnya.
3. Bisa mengakses dimanapun dan kapanpun.
4. Mudah digunakan karena mengaksesnya bisa menggunakan internet, hampir seluruh aktivitas mahasiswa menggunakan internet baik reguler maupun ilearning, dalam pembelajaran ilearning juga menggunakan iPad, jadi penggunaan ilearning survey ini sangat mudah, dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengisi survey.

Berdasarkan analisa dari segi kekurangan Survey ini terhadap sistem, hendaknya melihat dan menambahkan data-data informasi yang dibutuhkan. Demi mengoptimalkan Penggunaan Sistem iLearning survey dalam mendukung Kegiatan iDuHelp! ini

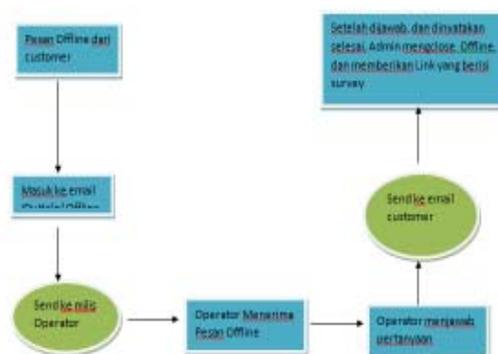
iDuHelp! merupakan sistem pelayanan kampus dimana pelayanan ini terdapat dua pelayanan yaitu Onsite dan Offsite. Dengan adanya sistem ini diharapkan nantinya para pribadi raharja tidak kesulitan dalam mengakses informasi, dalam sistem iDuHelp! ini terdapat sistem isur yang mendukung kegiatan berjalannya iDuHelp!, dengan adanya sistem iSur dapat mengetahui bagaimana respon pelayanan yang diberikan oleh operator iDuHelp!.



Gambar 4 Survey dalam iDuHelp! Online

Pada gambar diatas, maka penggunaan sistem iLearning survey untuk mendukung kegiatan iDuHelp! menjadi optimal dan proses penggunaan iSur yaitu berisi tentang pertanyaan-pertanyaan untuk customer terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudian dengan memberikan link survey, Admin iDuHelp! mengetahui nama operator yang mendapatkan respon baik, maupun respon yang tidak baik, tergantung dari pelayanan setiap operator.

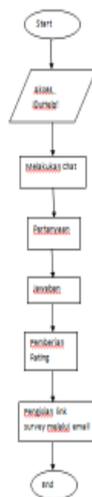
Link survey tidak hanya diberikan pada saat chat Online saja, tetapi untuk iDuHelp! Offline juga diberikan Link survey.



Gambar 5 Survey dalam iDuHelp! Offline

Pada gambar di atas yaitu alur dari pemberian survey pada alur iDuHelp! Offline dijelaskan bahwa selain iDuHelp! online, iDuHelp! offline juga sama seperti online diberikan link penilaian survey, jadi penilaian pelayanan tidak hanya untuk online saja tetapi pelayanan offline juga terdapat penilaian, untuk mengoptimalkan semua pelayanan yang terdapat di iDuHelp!. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan isur mendukung kegiatan iDuHelp! dapat memberikan kemudahan kepada customer untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan iDuHelp!.

Dibawah ini merupakan gambaran flowchart alur iDuHelp! dengan menggunakan iLearning Survey :



*Gambar 6 Flowchart alur iDuHelp! dengan Menggunakan iLearning Survey*

Gambar diatas merupakan alur flowchart dalam sistem pembuatan iSur yang digunakan untuk membantu pelayanan iDuHelp!, sehingga penggunaan iSur dalam mendukung kegiatan iDuHelp! dapat meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien . Dengan adanya sistem isur dapat mengetahui pelayanan yang terdapat di iDuHelp! baik ataupun buruk sebuah pelayanan yang diberikan.

Metode yang digunakan dalam pemecahan masalah ini adalah dengan menggunakan study pustaka (Literature review), analisa data dengan cara memahami masalah yang ada dan mencari pembaruan tentang sistem pelayanan.

Dalam pengaksesan sistem pelayanan iDuHelp! menggunakan Sistem iLearning Survey, semua operator sebagai pengguna sistem ini, merupakan salah satu pendukung pelayanan iDuHelp!. Sehingga listing program yang akan ditampilkanyaitu listing program untuk live chat iDuHelp!.

Berikut ini adalah penggalan Listing program :

```

sz="0" frameborder="0" framespacing="0" spacing="0" NORESIZE=NORESIZE>
<frame-live" name="topofit" scrolling="no" border="0" marginheight="0" marginwidth="0" NORESIZ
"0" frameborder="0" framespacing="0" spacing="0" NORESIZE=NORESIZE>
="0" frameborder="0" framespacing="0" spacing="0" NORESIZE=NORESIZE>
" name="rooms" scrolling="no" border="0" marginheight="0" marginwidth="0" NORESIZE=NORESIZE;
href="http://www.10140427149121" name="connection" scrolling="AUTO" border="0" marginheight="0" margi
" name="users" scrolling="AUTO" border="0" marginheight="0" marginwidth="0" NORESIZE=NORESIZE;
g" name="bottomsf" scrolling="AUTO" border="0" marginheight="0" marginwidth="0" NORESIZE=NO

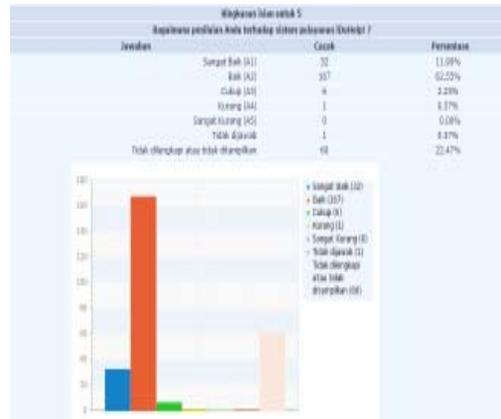
```

*Gambar 7 Listing Program*

Hasil respon customer terhadap pelayanan operator dan sistem iDuHelp! dengan menggunakan iSur (iLearning Survey)



*Gambar 8 Hasil Survey Pelayanan Operator*



Gambar 9 Hasil Survey Sistem Pelayanan iDuHelp!

## IMPLEMENTASI

Tampilan Penggunaan Sistem iLearning Survei dalam mendukung kegiatan iDuHelp! memiliki macam tampilan yang terkait dengan Survei, yang terdiri dari :

### 1. Tampilan menu login operator

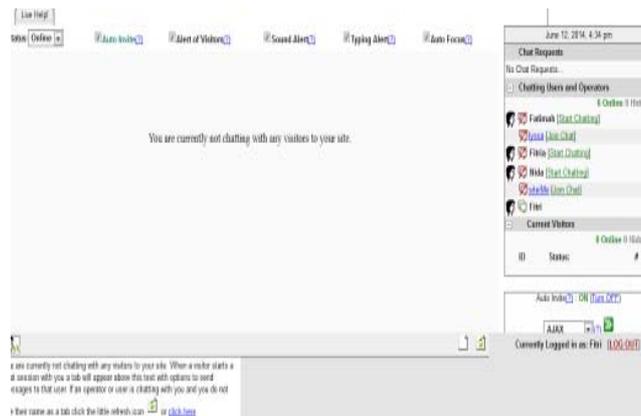
Tampilan awal saat operator login live chat iduhelp



gambar 10 tampilan login operator

## 2. Tampilan live chat Operator

Dibawah ini merupakan tampilan Live Chat Operator dalam keadaan online yang berinteraksi dengan customer



Gambar 11 Live Chat Operator iDuHelp

## 3. Tampilan awal Survey untuk Customer

Tampilan ini adalah tampilan awal sebelum customer mengisi pertanyaan terhadap pelayanan yang diberikan, terdapat nama-nama operator yang dilayani :



Gambar 12. Tampilan awal survey

## 4. Tampilan Form Survey Untuk customer

Tampilan Form survey ini digunakan oleh customer untuk mengisi pertanyaan atas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing operator.

The image shows a survey form with the following sections:

- Section 1: "Tuliskan nama lengkap Anda" (Write your full name) with a text input field.
- Section 2: "Seberapa sering Anda melakukan booking?" (How often do you make a booking?) with radio buttons for "Tidak Pernah" (Never) and "Sering" (Often).
- Section 3: "Bagaimana pelayanan Anda terhadap operator yang melayani Anda?" (How is the service you receive from the operator serving you?) with radio buttons for "Sangat Baik" (Very Good), "Baik" (Good), "Cukup" (Average), "Buruk" (Bad), and "Sangat Buruk" (Very Bad).
- Section 4: "Apakah operator menjawab pertanyaan Anda dengan baik?" (Does the operator answer your questions well?) with radio buttons for "Ya" (Yes) and "Tidak" (No).
- Section 5: "Bagaimana pelayanan Anda terhadap standar pelayanan Dufiteki?" (How is the service you receive according to Dufiteki service standards?) with radio buttons for "Sangat Baik" (Very Good), "Baik" (Good), "Cukup" (Average), "Buruk" (Bad), and "Sangat Buruk" (Very Bad).
- Section 6: "Bagaimana ketepatan dalam penanganan keluhan pelayanan Dufiteki?" (How is the accuracy of complaint handling service Dufiteki?) with radio buttons for "Sangat Mulus" (Very Smooth), "Mulus" (Smooth), "Cukup Mulus" (Average Smooth), and "Sakit" (Painful).
- Section 7: "Maukah Anda sebutkan keluhan pelayanan Dufiteki ke email kami bagi Anda ketahui dan bagi Perguruan Tinggi Kita?" (Would you like to mention Dufiteki service complaints to our email for you to know and for our University?) with radio buttons for "Ya" (Yes) and "Tidak" (No).
- Section 8: "Apa saran/sugengsi lain Dufiteki?" (Any other suggestions for Dufiteki?) with a text input field.
- Section 9: "Bisa dan bantu email Dufiteki" (Can and help Dufiteki email) with a text input field.

Gambar 13 Tampilan pertanyaan survey

## 5. Tampilan email link survey

Dibawah ini merupakan tampilan email pada saat berakhirnya percakapan dan diberikan pengisian survey.



Gambar 14 tampilan pesan survey

## KESIMPULAN

Pelayanan sistem iDuHelp! dengan menggunakan sistem ilearning survey pada Perguruan Tinggi Raharja bermanfaat untuk menilai kinerja pelayanan dari operator iDUHelp!. Dengan penggunaan sistem ilearning survey dapat mengetahui respon yang didapat dari customer atas pelayanan iDuHelp! dari masing-masing operator iDuHelp!. Sistem ilearning survey diberikan berupa link diakhir percakapan online maupun offline, link tersebut dapat dilihat dan diisi oleh customer, yang berisi pertanyaan. Hasil dari survey tersebut dapat berupa statistik yang akan ditampilkan setiap bulannya agar dapat membandingkan apakah terdapat peningkatan respon dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Sehingga dapat meningkatkan upaya dan mutu kualitas pelayanan yang diberikan kepada customer, serta di harapkan dapat mengoptimalkan dan memaksimalkan sistem pelayanan iDuHelp!

Adanya sistem ini diharapkan nantinya para pribadi raharja tidak kesulitan dalam mengakses informasi, dalam sistem iDuHelp! ini terdapat sistem isur yang mendukung kegiatan berjalannya iDuHelp!, dengan adanya sistem iSur dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh operator iDuHelp!. Hasil dari isur bertujuan untuk mengetahui respon dari customer yang telah menggunakan pelayanan iDuHelp!, sehingga untuk selanjutnya pelayanan iDuHelp! bisa lebih ditingkatkan lagi kualitas setiap masing-masing operator.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. R. Untung, Sudarto Ferry, Octavia Linda. 2013. "Penerapan Campus Service Sistem iDuHelp! Dalam Mendukung Kegiatan iLearning Education ( IDU ) Pada Perguruan Tinggi". Tangerang : Perguruan Tinggi Raharja.
- [2]. R. Untung, Yusup. Muhammad, Rosyifa. Eva. 2012. "Perancangan Aplikasi iLearning Majalah Online Dengan Menggunakan iOS Programming Pada Perguruan Tinggi". Tangerang : Perguruan Tinggi Raharja.
- [3]. Kurniawan. Rano, Henderi, Nursetianingsih Fitria. 2012. "Penggunaan iPad Mendukung Pemeblajaran pada Mahasiswa Ilearning". Tangerang : Perguruan Tinggi Raharja.

- [4]. R. Untung, Henderi, arwan. 2013. “Perancangan Aplikasi Ilearning Journal Information Pada Perguruan Tinggi. Perguruan Tinggi Raharja”. Tangerang : Perguruan Tinggi Raharja.
- [5]. Anggraini. Fitria. 2013. “Perancangan ilearning Survey (iSur) Dalam Meningkatkan Sistem Informasi Pada Perguruan Tinggi”. Tangerang : Perguruan Tinggi Raharja.