

ABSTRAK

Irwanto Wijaya (03082210024)

DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN MAHASISWA BERBASIS *WEBSITE* DI UNIVERSITAS PELITA HARAPAN MEDAN

(xiv + 424 halaman: 63 gambar; 15 tabel; 334 lampiran)

Universitas Pelita Harapan Medan saat ini tidak memiliki *helpdesk* untuk menangani pelayanan mahasiswa atau *Student Service Center* (SSC), sehingga fungsi pelayanan tersebut dirangkap oleh staf dari bagian lain. Hal ini menyebabkan mahasiswa dan alumni sering mengalami kesulitan dalam menyampaikan permasalahan, serta rawan terjadi miskomunikasi akibat perbedaan persepsi antara pihak yang terlibat. Untuk menjawab permasalahan tersebut, Universitas Pelita Harapan Medan perlu menrestrukturisasi yang saat ini diterapkan dalam bentuk sistem *website*. Sistem ini memungkinkan pengguna memilih divisi tujuan, menjelaskan permasalahan yang dialami, serta mengambil nomor antrian untuk melakukan tatap muka dengan staf universitas. Dengan adanya sistem ini, proses tatap muka menjadi lebih terstruktur dan langsung tersampaikan ke pihak yang berwenang. Selain itu, data janji temu yang telah dilakukan juga tercatat dalam sistem dan dapat diekspor dalam format Excel untuk keperluan pelaporan dan dokumentasi. Hasil pengujian menunjukkan tingkat kepuasan tinggi, dengan nilai rata-rata 4,1875 dari responden dosen atau staf, dan 4,49 dari mahasiswa dari skala maksimum 5. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan mendapatkan respons positif dari pengguna.

Kata kunci: *Appointment, Student Service Center (SSC), Academic Services, Website, Queue Management System*

Referensi: 17 (2021 – 2025)

ABSTRACT

Irwanto Wijaya (03082210024)

DIGITALIZATION OF WEBSITE-BASED STUDENT SERVICE SYSTEM AT UNIVERSITAS PELITA HARAPAN MEDAN

(xiv + 424 pages: 63 figures; 15 tables; 334 appendices)

Currently, Universitas Pelita Harapan Medan does not have a helpdesk to handle student services or a Student Service Center (SSC), resulting in these functions being carried out by staff from other departments. This situation often causes difficulties for students and alumni in conveying their issues and increases the risk of miscommunication due to differing perceptions among the parties involved. To address this problem, Universitas Pelita Harapan Medan needs to restructure the current approach by implementing a web-based system. This system allows users to select the intended division, describe their issues, and take a queue number for face-to-face meetings with university staff. With this system, the meeting process becomes more structured and directed to the appropriate authority. Additionally, appointment data is recorded in the system and can be exported in Excel format for reporting and documentation purposes. Testing results show a high level of user satisfaction, with an average score of 4.1875 from faculty or staff respondents, and 4.49 from students, on a maximum scale of 5. This indicates that the developed system received positive feedback from its users.

Keywords: *Appointment, Student Service Center (SSC), Academic Services Website, Queue Management System*

Reference: 17 (2021 – 2025)