

ABSTRAK

APLIKASI PENILAIAN MUTU PELAYANAN BERBASIS WEB DI UNIVERSITAS XYZ

*Service Quality Assessment Application
Web Based In Xyz University*

Oleh
Putri Oktaria Maylanda
19312197

Aplikasi penilaian mutu pelayanan berbasis web di Universitas XYZ adalah platform yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memperbaiki pelayanan yang disediakan oleh universitas kepada para pengguna. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memberikan penilaian dan umpan balik terkait berbagai aspek pelayanan, seperti pengajaran, bimbingan akademik, fasilitas, administrasi, dan layanan pendukung lainnya.

Aplikasi ini memiliki antarmuka pengguna yang ramah dan intuitif, memungkinkan pengguna untuk dengan mudah mengakses dan menggunakan fitur-fitur yang disediakan. Setiap pengguna akan memiliki akun pribadi yang terhubung dengan identitas mereka di universitas. Mereka dapat mengisi survei atau formulir penilaian yang disesuaikan dengan kebutuhan universitas dan secara anonim memberikan penilaian dan umpan balik mereka.

Data penilaian yang dikumpulkan melalui aplikasi ini akan dianalisis secara terpusat untuk mendapatkan wawasan yang berharga tentang kekuatan dan kelemahan pelayanan universitas. Hasil analisis ini dapat digunakan oleh manajemen universitas untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat. Selain itu, data penilaian juga dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi ini dibangun menggunakan metode *Extream Programming* dengan pendekatan menggunakan UML seperti *usecase*, *activity diagram*, *class diagram* dll.

Secara keseluruhan, aplikasi penilaian mutu pelayanan berbasis web di Universitas XYZ merupakan alat yang efektif dalam memperbaiki kualitas pelayanan universitas dengan melibatkan pengguna secara aktif. Dengan menyediakan saluran komunikasi yang terbuka antara universitas dan pengguna, aplikasi ini berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna dan menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam pengalaman mereka dengan universitas tersebut.

Kata kunci: *website*, aplikasi penilaian mutu pelayanan, *Extream Programming*.