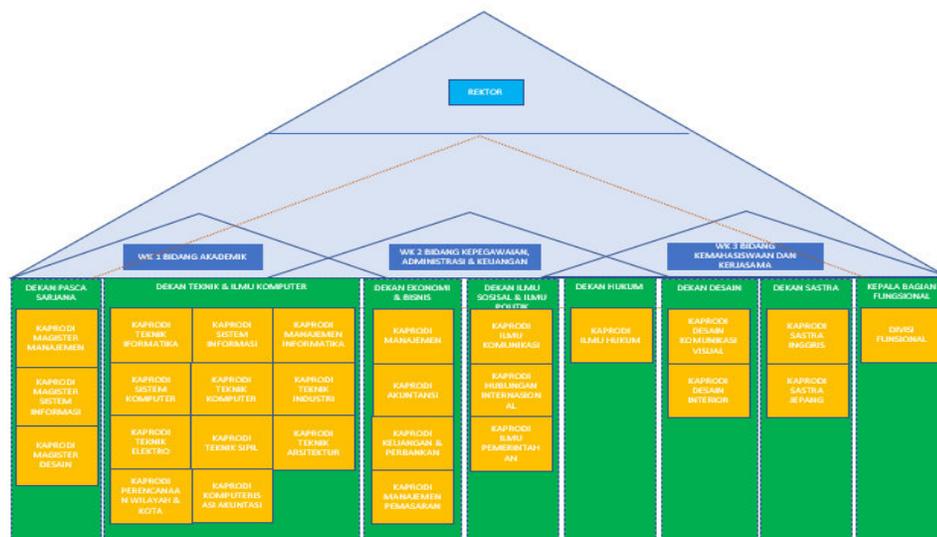




administrasi, membina dan melaksanakan kerjasama dengan instansi, badan swasta dan masyarakat untuk memecahkan persoalan yang timbul, terutama yang menyangkut bidang tanggung jawabnya. Dalam melaksanakan tugas sehari-hari, Rektor dibantu tiga Wakil Rektor yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Rektor. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik membahawi Fakultas, Wakil Rektor 2 menangani Internal Control, Wakil Rektor 3 menangani bagian - bagian fungsional.

#### 4.1.2 Data Segmentasi Informasi

Sentimen Analisis yang dihasilkan dari media sosial, *website* dan aplikasi UNIKOM akan dikelompokan berdasarkan fasilitas umum, akademik, dan proses belajar mengajar. Di dalam kelompok - kelompok fasilitas umum dan Fasilitas Akademik akan disegmentasikan kepada divisi atau direktorat - direktorat terkait, di dalam proses belajar mengajar akan disegmentasikan kepada setiap dosen terkait. Contoh hasil sentimen analisis dapat dilihat pada Lampiran 3.



Gambar 4.2 Segmentasi Informasi

Penjabaran Segmentasi Struktur Organisasi UNIKOM sebagai berikut:

1. Rektor Universitas dapat mengetahui informasi strategis sebagai pemangku kepentingan, dan dapat mengetahui informasi-informasi pada seluruh jenjang yang ada di bawahnya.
2. Wakil Rektor dapat mengetahui informasi strategis dan informasi-informasi pada seluruh jenjang yang ada di bawahnya seperti seluruh dekan dan kaprodi.
3. Dekan Pasca Sarjana dapat mengetahui informasi yang ada pada bagian fakultas Pasca Sarjana dan jurusan yang ada di bawahnya, Dekan Pasca Sarjana tidak mendapatkan informasi dekan dan kaprodi pada jenjang disampingnya.
4. Dekan Teknik & Komputer dapat mengetahui informasi yang ada pada bagian fakultas Teknik & Komputer dan jurusan yang ada di bawahnya, Dekan Teknik & Komputer tidak mendapatkan informasi dekan dan kaprodi pada jenjang disampingnya.
5. Dekan Ekonomi & Bisnis dapat mengetahui informasi yang ada pada bagian fakultas Ekonomi & Bisnis dan jurusan yang ada di bawahnya, Dekan Ekonomi & Bisnis tidak mendapatkan informasi dekan dan kaprodi pada jenjang disampingnya.
6. Dekan Ilmu Sosial & Ilmu Politik dapat mengetahui informasi yang ada pada bagian fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik dan jurusan yang ada di bawahnya, Dekan Ilmu Sosial & Ilmu Politik tidak

mendapatkan informasi dekan dan kaprodi pada jenjang disampingnya.

7. Dekan Hukum dapat mengetahui informasi yang ada pada bagian fakultas Hukum dan jurusan yang ada di bawahnya, Dekan Hukum tidak mendapatkan informasi dekan dan kaprodi pada jenjang disampingnya.
8. Dekan Hukum dapat mengetahui informasi yang ada pada bagian fakultas Hukum dan jurusan yang ada di bawahnya, Dekan Hukum tidak mendapatkan informasi dekan dan kaprodi pada jenjang disampingnya.
9. Dekan Desain dapat mengetahui informasi yang ada pada bagian fakultas Desain dan jurusan yang ada di bawahnya, Dekan Desain tidak mendapatkan informasi dekan dan kaprodi pada jenjang disampingnya.
10. Dekan Sastra dapat mengetahui informasi yang ada pada bagian fakultas Sastra dan jurusan yang ada di bawahnya, Dekan Sastra tidak mendapatkan informasi dekan dan kaprodi pada jenjang disampingnya.
11. Kaprodi Jurusan hanya dapat mengetahui informasi yang ada pada jurusan tersebut, kaprodi tidak dapat mengetahui informasi pada kaprodi lainnya.

12. Kepala Bagian Fungsional hanya dapat mengetahui informasi yang ada pada bagian tersebut, Kepala Bagian tidak dapat mengetahui informasi pada Kepala Bagian lainnya.

Kelompok – kelompok pada tingkatan struktur organisasi UNIKOM memiliki informasi dan batasan informasi seperti penjelasan di atas, hal ini dikarenakan tidak adanya kepentingan informasi antar jenjang / hirarki, seperti contoh antara dekan Sastra dan dekan Desain tidak memiliki kepentingan informasi.

#### 4.1.3 Data Kelompok dan Atribut

Civitas akademika diharuskan *login* untuk menggunakan fasilitas umpan balik dan untuk masyarakat umum tidak diperlukan *login*, hal ini berguna untuk menentukan arah peruntukan segmentasi data. Di dalam segmentasi ini setiap jenjang dapat berkomentar sesuai dengan bagianya, komentar – komentar tersebut dikelompokkan berdasarkan fasilitas umum, fasilitas akademik, proses belajar dan mengajar.

**Tabel 4.1 Data Fasilitas Umum**

Kelompok	Fasilitas	Atribut	Sentimen
Fasilitas Umum	Toilet	Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif
	Mushola	Nama Mushola, Lokasi, Waktu	Positif & Negatif
	Parkir	Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif
	Kantin	Lokasi, Waktu	Positif & Negatif
	Tempat Sampah	Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif
	Lift	Lokasi, Waktu	Positif & Negatif
	Ruang Rapat	Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif

Fasilitas Umum dapat dikomentari oleh civitas akademika dengan cara *login*, komentar – komentar terkait Fasilitas Umum akan diterima oleh bagian Manajemen Gedung

**Tabel 4.2 Data Fasilitas Akademik**

Kelompok	Fasilitas	Atribut	Sentimen
Fasilitas Akademik	Ruang Kelas	Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif
	Laboratorium	Nama Lab, Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif
	Perpustakaan	Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif
	LCD Proyektor	Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif
	Meja dan Kursi	Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif
	Komputer	Lokasi, Lantai, Waktu	Positif & Negatif

Fasilitas Akademik dapat dikomentari oleh civitas akademika dengan cara *login*, komentar – komentar terkait Fasilitas Akademik akan diterima oleh Bagian Perlengkapan.

**Tabel 4.3 Data Proses Belajar dan Mengajar**

Kelompok	Komentar	Ditujukan	Sentimen
Belajar dan Mengajar	Komentar - komentar	Dosen terkait	Positif & Negatif

UNIKOM mempunyai sistem umpan balik Proses Belajar Mengajar menggunakan kuesioner yang diajukan di akhir semester kepada mahasiswa yang mengambil matakuliah tersebut. Kebutuhan adanya segmentasi pada topik Proses Belajar Mengajar, umpan balik selain kuesioner didapatkan komentar – komentar dari media sosial. Pada tabel 4, komentar didapatkan dari media sosial terkait Proses Belajar dan Mengajar yang akan diterima oleh dosen – dosen terkait pada komentar.

## 4.2 Segmentasi Komentar

Berdasarkan data kelompok dan atribut yang sudah ditentukan, komentar - komentar pada setiap bagian pelaksana akan disegmentasikan berdasarkan isi dan tujuan komentarnya.

**Tabel 4.4 Segmentasi Komentar**

No	Bagian	Sentimen	Komentar	Ditujukan
1	Dosen	Negatif / Positif	- Ruangan, parkir, toilet, kelengkapan belajar mengajar. - Pelatihan - Kurikulum.	- Manajemen Gedung - Kaprodi - Bagian Perlengkapan
2	Pegawai Administrasi	Negatif / Positif	- Ruangan, kebersihan, ketersediaan untuk memenuhi layanan.	- Manajemen Gedung - Bagian Perlengkapan
3	Pegawai Non Administrasi	Negatif / Positif	- Ruangan, kebersihan, ketersediaan untuk memenuhi layanan.	- Manajemen Gedung - Bagian Perlengkapan
4	Mahasiswa	Negatif / Positif	- Ruangan, parkir. - Perpustakaan - Kualitas materi dan tugas, kedalaman topik materi. - Layanan administrasi	- Manajemen Gedung - Dosen Terkait - Bagian Perlengkapan
5	Masyarakat Umum	Negatif / Positif	Fasilitas – fasilitas alumni	Manajemen Gedung

Komentar – komentar pada tabel 4.4 Segmentasi Komentar, setiap bagian – bagian pelaksana dan masyarakat umum akan tersegmentasikan sesuai dengan jenjang yang ditujukan, seperti dosen, kaprodi, dan manajemen gedung, bagian perlengkapan.

## 4.3 Penyajian Fasilitas Umum

Segmentasi penyajian pada bagian Fasilitas Umum terbagi dari tiga bagian yaitu bagian Manajemen Gedung, Wakil Rektor 3, dan Rektor. Berdasarkan kewenangan pada Fasilitas Umum maka komentar – komentar sentimen negatif dan

positif akan dilanjutkan kepada bagian di atasnya yaitu Wakil Rektor 3 dan Rektor, waktu penyajian sebenarnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna informasi.



**Gambar 4.3 Segmentasi Fasilitas Umum**

Pada penyajian informasi dari bagian Manajemen Gedung kepada Wakil Rektor akan terjadi peringkasan penyajian, yaitu laporan komentar yang dalam dua minggu, untuk sentimen positif pada Fasilitas Umum akan secara otomatis ditampilkan pada bagian Wakil Rektor 3. Pada penyajian informasi dari bagian Wakil Rektor 3 kepada Rektor akan terjadi peringkasan penyajian, yaitu laporan komentar dalam satu bulan, untuk sentimen positif pada Fasilitas Umum akan secara langsung disajikan pada bagian Rektor.

### 4.3.1 Penyajian Fasilitas Umum Manajemen Gedung

Komentar – komentar mengenai Fasilitas Umum yang didapat dari masyarakat umum dan civitas akademika akan disajikan berdasarkan urutan fasilitas yang paling banyak mengandung nilai negatif dalam frekuensi yang sering muncul dengan nilai ambang batas yang dapat ditentukan seperti kejadian berulang. Manajemen Gedung akan melakukan tindakan penyelesaian terhadap komentar – komentar yang didapat, tindakan yang berhasil diselesaikan tidak akan disajikan secara langsung akan tetapi dapat diketahui oleh Wakil Rektor 3 dengan memilih detail komentar. Penyajian berdasarkan jenis fasilitas, lokasi fasilitas seperti lantai, lokasi gedung dimana fasilitas tersebut berada, keterangan waktu dari komentar, jika di dalam komentar tidak ada keterangan waktu, maka keterangan waktu bisa didapatkan dari waktu pelapor tersebut berkomentar, keterangan sentimen positif atau negatif yang didapatkan dari hasil sentimen analisis.

**Tabel 4.5 Contoh Fasilitas Umum Manajemen Gedung**

Fasilitas	Komentar	Lokasi	Waktu	Sentimen
Toilet	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 2	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 3	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 4	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 5	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
Mushola	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
Parkir	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 2	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
Kantin	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
Tempat Sampah	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
Lift	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 2	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
Ruang Rapat	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif

Komentar Fasilitas Umum yang ditangani oleh Manajemen Gedung terdiri dari fasilitas – fasilitas seperti toilet, mushola, parkir, kantin, *lift*, ruang rapat. Untuk melihat detail komentar pengguna dapat memilih dari kolom lokasi kejadian atau waktu kejadian.

#### 4.3.2 Penyajian Fasilitas Umum Wakil Rektor 3

Dari hasil Tabel Fasilitas Umum Manajemen Gedung sentimen – sentimen akan dijumlahkan sesuai dengan fasilitas yang ada. Urutan penyajian dari jumlah sentimen yang paling banyak mengandung sentimen negatif pada pada suatu fasilitas. Penyajian informasi akan dilaporkan setiap dua minggu kepada Wakil Rektor 3, waktu penyajian sebenarnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna informasi.

**Tabel 4.6 Contoh Wakil Rektor 3**

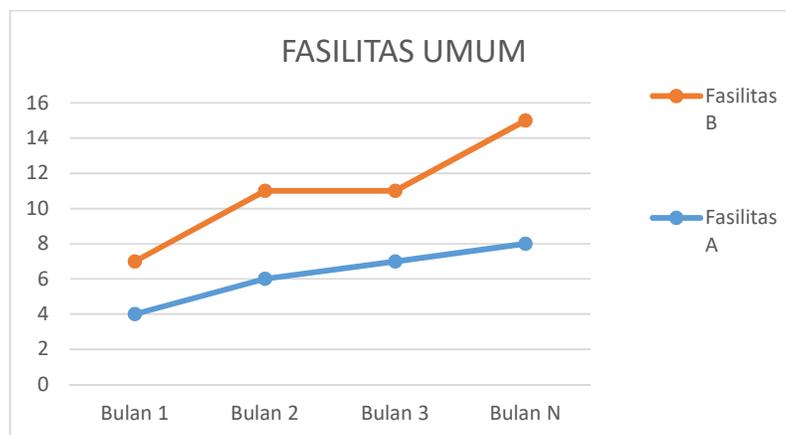
No	Fasilitas	Negatif	Positif	Periode
1	Toilet	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	2 Minggu Pertama
2	Ruang Kelas	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
3	Laboratorium	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
<b>Lihat Lebih</b>				
4	Mushola	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	2 Minggu Pertama
5	Parkir	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
6	Kantin	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
7	Tempat Sampah	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
8	Lift	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
9	Ruang Rapat	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
10	Perpustakaan	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
11	LCD Proyektor	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
12	Meja	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
13	Kursi	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
14	Komputer	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	

Pada penyajian Wakil Rektor 3, informasi yang laporan akan diringkas menjadi 3 fasilitas dengan jumlah negatif terbanyak. Untuk melihat detail sentimen negatif atau positif Wakil Rektor 3 dapat memilih kolom jumlah sentimen pada setiap fasilitas yang tersajikan, penyajian detail jumlah sentimen akan sama seperti tabel 4.5 Contoh Fasilitas Umum Manajemen Gedung. Periode laporan dari Manajemen Gedung ke Wakil Rektor 3 setiap dua minggu, periode waktu dapat dipilih untuk penyajian informasi.

Untuk melihat informasi sentimen yang lain terkait Fasilitas Umum, Wakil Rektor 3 dapat memilih kolom “Lihat Lebih” maka penyajian informasi akan menampilkan fasilitas yang terkomentari dengan sentimen negatif atau positif.

#### 4.3.3 Penyajian Fasilitas Umum Rektor

Dari hasil laporan Fasilitas Umum pada bagian Wakil Rektor 3 akan disajikan kepada Rektor menggunakan grafik, grafik tersebut akan menampilkan 2 fasilitas ternegatif yang terakumulasi setiap bulannya. Hal ini dilakukan untuk tidak terjadinya penyajian informasi yang berlebih, informasi yang sesuai kemampuan kognitif penerima informasi.



**Gambar 4.4 Grafik Fasilitas Umum Rektor**

Selain penyajian dalam bentuk grafik, rektor akan disajikan ringkasan dalam bentuk tabel yang berfungsi apabila Rektor membutuhkan informasi yang lebih detail terkait dengan Fasilitas Umum.

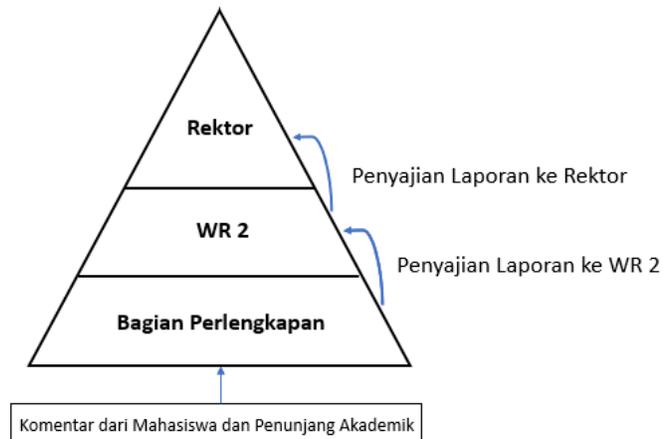
**Tabel 4.7 Contoh Ringkasan Fasilitas Umum Rektor**

Fasilitas Umum				
No	Bulan	Negatif	Positif	Fasilitas
1	Bulan 1	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	Fasilitas A
2	Bulan 2	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	Fasilitas A
3	Bulan 3	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	Fasilitas B
4	Bulan 4	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	Fasilitas C
5	Bulan N	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	Fasilitas N

Tabel Ringkasan Rektor dapat mengetahui fasilitas – fasilitas yang dikomentari negatif pada setiap bulannya, pada tabel tersebut dapat dilihat detail dengan memilih kolom bulan, jika dipilih maka akan tersajikan tabel seperti tabel Wakil Rektor 3.

#### **4.4 Penyajian Fasilitas Akademik**

Segmentasi penyajian pada bagian Fasilitas Akademik terbagi dari tiga bagian yaitu bagian Bagian Perlengkapan, Wakil Rektor 2, dan Rektor. Berdasarkan kewenangan pada Fasilitas Akademik maka komentar – komentar sentimen negatif dan positif akan dilanjutkan kepada bagian di atasnya yaitu Wakil Rektor 2 dan Rektor.



**Gambar 4.5 Segmentasi Fasilitas Akademik**

Pada penyajian informasi dari Bagian Perlengkapan kepada Wakil Rektor 2 akan terjadi peringkasan penyajian, yaitu laporan komentar dalam dua minggu, untuk sentimen positif pada Fasilitas Akademik akan secara otomatis ditampilkan pada bagian Wakil Rektor 2. Pada penyajian informasi dari bagian Wakil Rektor 2 kepada Rektor akan terjadi peringkasan penyajian informasi, yaitu laporan komentar dalam satu bulan, untuk sentimen positif pada Fasilitas Akademik akan secara langsung disajikan pada bagian Rektor.

#### **4.4.1 Penyajian Fasilitas Akademik Bagian Perlengkapan**

Komentar – komentar mengenai Fasilitas Akademik yang didapat dari mahasiswa dan penunjang akademik seperti Dosen, Bagian Administrasi, dan non Administrasi akan disajikan berdasarkan urutan fasilitas yang paling banyak mengandung nilai negatif dalam frekuensi yang sering muncul dengan nilai ambang batas yang dapat ditentukan seperti kejadian berulang. Bagian Perlengkapan akan melakukan tindakan penyelesaian terhadap komentar – komentar yang didapat,

tindakan yang berhasil diselesaikan tidak akan disajikan secara langsung akan tetapi dapat diketahui oleh Wakil Rektor 2 dengan memilih detail komentar. Penyajian berdasarkan jenis fasilitas, lokasi fasilitas seperti lantai, lokasi gedung dimana fasilitas tersebut berada, keterangan waktu dari komentar, jika di dalam komentar tidak ada keterangan waktu, maka keterangan waktu bisa didapatkan dari waktu pelapor tersebut berkomentar, keterangan sentimen positif atau negatif yang didapatkan dari hasil sentimen analisis.

**Tabel 4.8 Contoh Fasilitas Akademik Bagian Perlengkapan**

Fasilitas	Komentar	Lokasi	Waktu	Sentimen
Ruang Kelas	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 2	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 3	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 4	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 5	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
Komputer	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
Laboratorium Perpustakaan	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
	Komentar 2	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
LCD Proyektor	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
Meja / Kursi	Komentar 1	Lokasi	Tanggal & Jam	Positif / Negatif

Komentar Fasilitas Akademik yang ditangani oleh Bagian Perlengkapan terdiri dari fasilitas – fasilitas seperti ruang kelas, komputer, laboratorium, perpustakaan, LCD proyektor, meja dan kursi. Untuk melihat detail komentar pengguna dapat memilih dari kolom lokasi kejadian atau waktu kejadian.

#### **4.4.2 Penyajian Fasilitas Akademik Wakil Rektor 2**

Dari hasil Tabel Fasilitas Akademik Bagian Perlengkapan, Fasilitas Akademik sentimen – sentimen akan dijumlahkan sesuai dengan fasilitas yang ada. Urutan penyajian dari jumlah sentimen yang paling banyak mengandung sentimen

negatif pada pada suatu fasilitas. Penyajian informasi akan dilaporkan setiap dua minggu kepada Wakil Rektor 2, waktu penyajian sebenarnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna informasi.

**Tabel 4.9 Contoh Wakil Rektor 2**

No	Fasilitas	Negatif	Positif	Periode
1	Ruang Kelas	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	2 Minggu Pertama
2	Komputer	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
3	Laboratorium	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
<b>Lihat Lebih</b>				
4	Perpustakaan	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	2 Minggu Pertama
5	LCD Proyektor	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
6	Meja / Kursi	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	

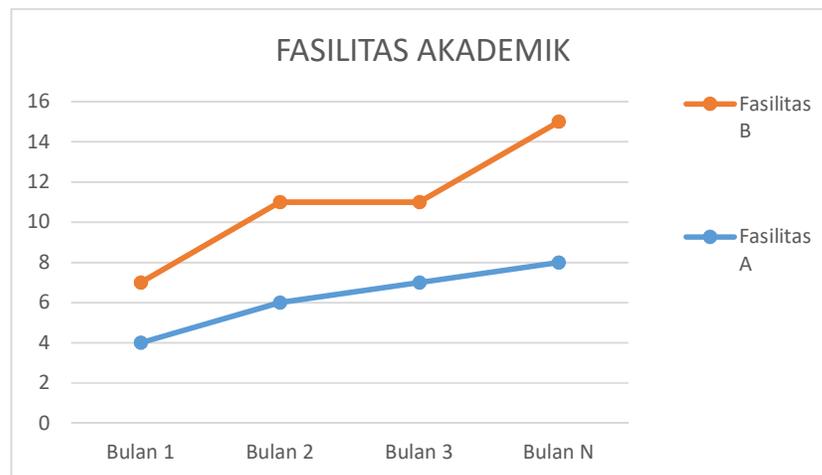
Pada penyajian Wakil Rektor 2, informasi yang laporan akan diringkas menjadi 3 fasilitas dengan jumlah negatif terbanyak. Untuk melihat detail sentimen negatif atau positif Wakil Rektor 2 dapat memilih kolom jumlah sentimen pada setiap fasilitas yang tersajikan, penyajian detail jumlah sentimen akan sama seperti tabel 4.8 Contoh Fasilitas Akademik Bagian Perlengkapan. Periode laporan dari Bagian Perlengkapan ke Wakil Rektor 2 setiap dua minggu, periode waktu dapat dipilih untuk penyajian informasi.

Untuk melihat informasi sentimen yang lain terkait Fasilitas Akademik, Wakil Rektor 2 dapat memilih kolom “Lihat Lebih” maka penyajian informasi akan menampilkan fasilitas yang terkomentari dengan sentimen negatif atau positif.

#### **4.4.3 Penyajian Fasilitas Akademik Rektor**

Dari hasil laporan Fasilitas Akademik pada bagian Wakil Rektor 2 akan disajikan kepada Rektor menggunakan grafik, grafik tersebut akan menampilkan 2

fasilitas ternegatif yang terakumulasi setiap bulannya. Hal ini dilakukan untuk tidak terjadinya penyajian informasi yang berlebih, informasi yang sesuai kemampuan kognitif penerima informasi.



**Gambar 4.6 Grafik Fasilitas Akademik Rektor**

Selain penyajian dalam bentuk grafik, rektor akan disajikan ringkasan dalam bentuk tabel yang berfungsi apabila Rektor membutuhkan informasi yang lebih detail terkait dengan Fasilitas Akademik.

**Tabel 4.10 Contoh Ringkasan Fasilitas Akademik Rektor**

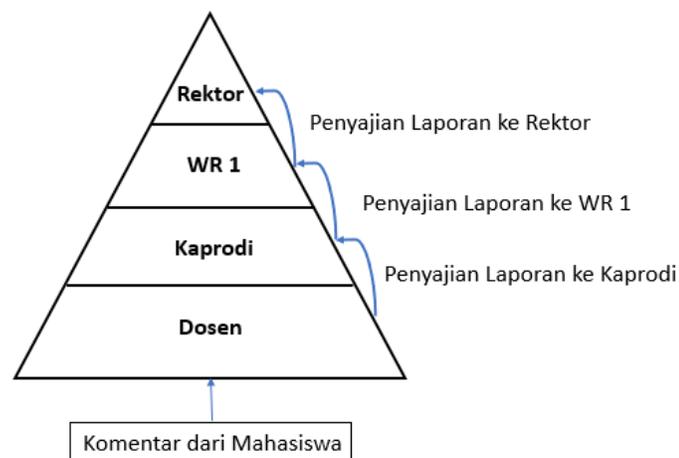
Fasilitas Akademik				
No	Bulan	Fasilitas	Negatif	Positif
1	Bulan 1	Fasilitas A	Jumlah Negatif	Jumlah Positif
2	Bulan 2	Fasilitas A	Jumlah Negatif	Jumlah Positif
3	Bulan 3	Fasilitas B	Jumlah Negatif	Jumlah Positif
4	Bulan 4	Fasilitas C	Jumlah Negatif	Jumlah Positif
5	Bulan N	Fasilitas N	Jumlah Negatif	Jumlah Positif

Tabel Ringkasan Rektor dapat mengetahui fasilitas – fasilitas yang dikomentari negatif pada setiap bulannya, pada tabel tersebut dapat dilihat detail

dengan memilih kolom bulan, jika dipilih maka akan tersajikan tabel seperti tabel Wakil Rektor 3.

#### 4.5 Penyajian Proser Belajar dan Mengajar

Komentar – komentar mengenai Proser Belajar dan Mengajar yang didapat dari mahasiswa akan disajikan berdasarkan urutan komentar yang paling banyak mengandung nilai negatif dalam frekuensi yang sering muncul dengan nilai ambang batas yang dapat ditentukan seperti kejadian berulang. Dosen akan melakukan tindakan penyelesaian terhadap komentar – komentar yang didapat, tindakan yang berhasil diselesaikan tidak akan disajikan secara langsung akan tetapi dapat diketahui oleh Kaprodi dengan memilih detail komentar. Komentar – komentar dari mahasiswa yang telah melakukan *login* akan disajikan kepada setiap bagian – bagian dosen terkait. UNIKOM sudah memiliki sistem umpan balik untuk Proses Belajar dan Mengajar berupa kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa setiap semesternya, akan tetapi komentar – komentar di luar kuisoner yang ada pada media harus dapat ditanggapi.



**Gambar 4.7 Segmentasi Proses Belajar dan Mengajar**

Pada penyajian informasi dari Dosen kepada kaprodi akan terjadi peringkasan penyajian, yaitu laporan dalam satu minggu yang bernilai negatif dengan frekuensi yang sering muncul sesuai nilai ambang batas yang dapat ditentukan seperti kejadian berulang. Kaprodi akan melakukan tindakan penyelesaian terhadap komentar – komentar yang didapat, tindakan yang berhasil diselesaikan tidak akan disajikan secara langsung akan tetapi dapat diketahui oleh Wakil Rektor 1 dengan memilih detail komentar. Untuk sentimen positif pada Proses Belajar dan Mengajar akan secara langsung disajikan pada bagian Kaprodi. Pada penyajian informasi dari Kaprodi kepada Wakil Rektor 1 akan terjadi peringkasan penyajian, yaitu laporan komentar dalam dua minggu, untuk sentimen positif pada Proses Belajar dan Mengajar akan secara otomatis ditampilkan pada bagian Wakil Rektor 1. Pada penyajian informasi dari bagian Wakil Rektor 1 kepada Rektor akan terjadi peringkasan penyajian informasi, yaitu laporan komentar dalam satu bulan, untuk sentimen positif pada Proses Belajar dan Mengajar akan secara otomatis ditampilkan pada bagian Rektor.

#### **4.5.1 Penyajian Proser Belajar dan Mengajar Dosen**

Komentar mahasiswa mengenai Proses Belajar dan Mengajar dapat terbagi – bagi sesuai dengan topik pembahasan dan dosen terkait seperti contoh topik kedisiplinan terhadap dosen tertentu, dari komentar – komentar yang ada akan ditujukan kepada dosen – dosen yang sesuai.

**Tabel 4.11 Contoh Belajar Mengajar Dosen – Dosen Terkait**

No	Topik	Komentar	Waktu	Sentimen
1	Topik A	Komentar	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
2	Topik B	Komentar	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
3	Topik C	Komentar	Tanggal & Jam	Positif / Negatif
4	Topik N	Komentar	Tanggal & Jam	Positif / Negatif

Tabel Belajar Mengajar Dosen terdiri dari topik – topik pembahasan dari komentar mahasiswa yang memiliki keterangan waktu ketika komentar tersebut diajukan dan nilai sentimen terhadap topik yang diajukan kepada dosen terkait.

#### 4.5.2 Penyajian Proser Belajar dan Mengajar Kaprodi

Di dalam aturan Data Segmentasi Informasi, Kaprodi dapat mengetahui mengenai informasi – informasi dosen pada jenjang di bawahnya. Dari hasil tabel Belajar dan Mengajar Dosen – Dosen Terkait akan disajikan kepada Kaprodi dengan urutan penyajian dari jumlah sentimen dosen yang paling banyak mengandung sentimen negatif pada pada suatu jurusan. Penyajian informasi akan dilaporkan setiap satu minggu kepada Kaprodi, waktu penyajian sebenarnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna informasi.

**Tabel 4.12 Contoh Belajar Mengajar Kaprodi**

No	Dosen	Negatif	Positif	Periode
1	Dosen A	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	Minggu Pertama
2	Dosen B	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
3	Dosen C	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
<b>Lihat Lebih</b>				
4	Dosen D	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	Minggu Pertama
5	Dosen E	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
6	Dosen F	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	

Pada penyajian Kaprodi, informasi yang laporan akan diringkas menjadi 3 dosen dengan jumlah negatif terbanyak. Untuk melihat detail sentimen negatif atau positif Kaprodi dapat memilih kolom jumlah sentimen pada setiap dosen yang tersajikan, penyajian detail jumlah sentimen akan sama seperti tabel 4.11 Tabel Belajar dan Mengajar Dosen – Dosen Terkait. Periode laporan dari Bagian Perlengkapan ke Kaprodi setiap satu minggu, periode waktu dapat dipilih untuk penyajian informasi.

Untuk melihat informasi sentimen yang lain terkait dosen, Kaprodi dapat memilih kolom “Lihat Lebih” maka penyajian informasi akan menampilkan fasilitas yang terkomentari dengan sentimen negatif atau positif.

#### **4.5.3 Penyajian Proser Belajar dan Mengajar Wakil Rektor 1**

Di dalam aturan Data Segmentasi Informasi, Wakil Rektor 1 dapat mengetahui mengenai informasi – informasi Kaprodi pada jenjang di bawahnya. Dari hasil Tabel Belajar dan Mengajar Kaprodi akan disajikan kepada Wakil Rektor 1 dengan urutan penyajian dari jumlah sentimen Kaprodi yang paling banyak mengandung sentimen negatif pada pada suatu fakultas. Penyajian informasi akan dilaporkan setiap dua minggu kepada Wakil Rektor 1, waktu penyajian sebenarnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna informasi.

**Tabel 4.13 Contoh Belajar Mengajar Wakil Rektor 1**

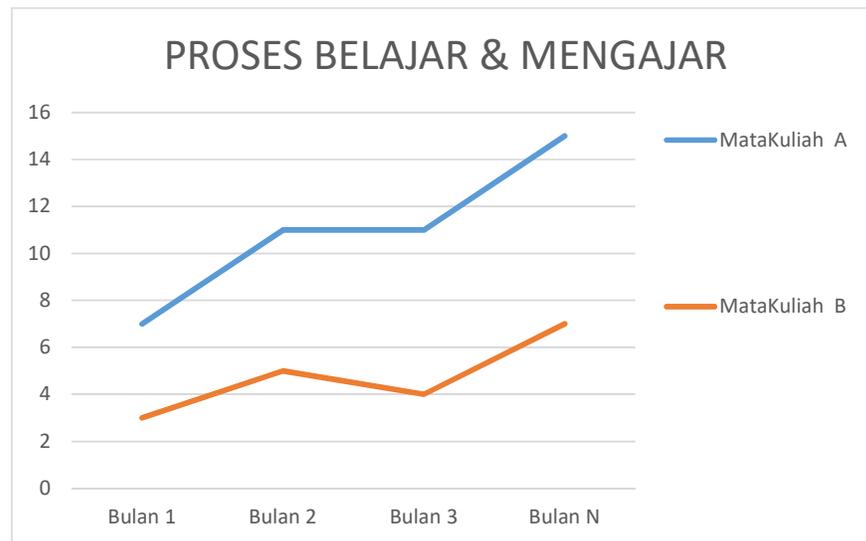
No	Kaprodi	Negatif	Positif	Periode
1	Kaprodi A	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	Minggu Pertama
2	Kaprodi B	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
3	Kaprodi C	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
<b>Lihat Lebih</b>				
4	Kaprodi D	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	Minggu Pertama
5	Kaprodi E	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	
6	Kaprodi F	Jumlah Negatif	Jumlah Positif	

Pada penyajian Wakil Rektor 1, informasi yang laporan akan diringkas menjadi 3 Kaprodi dengan jumlah negatif terbanyak. Untuk melihat detail sentimen negatif atau positif Wakil Rektor 1 dapat memilih kolom jumlah sentimen pada setiap Kaprodi yang tersajikan, penyajian detail jumlah sentimen akan sama seperti tabel 4.12 Tabel Belajar dan Mengajar Kaprodi. Periode laporan dari Kaprodi ke Wakil Rektor 1 setiap dua minggu, periode waktu dapat dipilih untuk penyajian informasi.

Untuk melihat informasi sentimen yang lain terkait Kaprodi, Wakil Rektor 1 dapat memilih kolom “Lihat Lebih” maka penyajian informasi akan menampilkan setiap Kaprodi yang terkomentari dengan sentimen negatif atau positif.

#### **4.5.4 Penyajian Proses Belajar dan Mengajar Rektor**

Dari hasil laporan Proses Belajar dan Mengajar pada bagian Wakil Rektor 1 akan disajikan kepada Rektor menggunakan grafik, grafik tersebut akan menampilkan 2 jurusan ternegatif yang terakumulasi setiap bulannya. Hal ini dilakukan untuk tidak terjadinya penyajian informasi yang berlebih, informasi yang sesuai kemampuan kognitif penerima informasi.



**Gambar 4.8 Grafik Proses Belajar dan Mengajar**

Selain penyajian dalam bentuk grafik, rektor akan disajikan ringkasan dalam bentuk tabel yang berfungsi apabila Rektor membutuhkan informasi yang lebih detail terkait dengan Proses Belajar dan Mengajar pada jurusan.

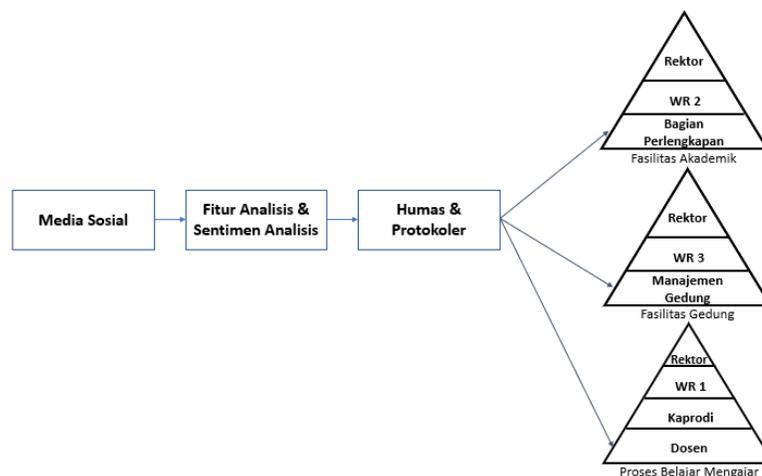
**Tabel 4.14 Contoh Ringkasan Belajar & Mengajar Rektor**

Fasilitas Akademik				
No	Bulan	Jurusan	Negatif	Positif
1	Bulan 1	Jurusan A	Jumlah Negatif	Jumlah Positif
2	Bulan 2	Jurusan B	Jumlah Negatif	Jumlah Positif
3	Bulan 3	Jurusan C	Jumlah Negatif	Jumlah Positif
4	Bulan 4	Jurusan D	Jumlah Negatif	Jumlah Positif
5	Bulan N	Fasilitas N	Jumlah Negatif	Jumlah Positif

Tabel Ringkasan Rektor dapat mengetahui Proses Belajar dan Mengajar yang dikomentari negatif pada setiap bulannya, pada tabel tersebut dapat dilihat detail dengan memilih kolom bulan, jika dipilih maka akan tersajikan tabel seperti tabel Wakil Rektor 1.

#### 4.6 Penyajian Segmentasi Lainnya

Pada setiap kelompok topik komentar yang terdiri dari Fasilitas Umum, Fasilitas Akademik, Proses Belajar dan Mengajar sudah terdapat daftar fasilitas – fasilitas dan topik – topiknya. Untuk menangani komentar di luar daftar yang ada, maka komentar – komentar yang ada pada media sosial akan dilakukan teknik Sentimen Analisis dan Fitur Analisis yang sudah ada, penjelasan teknik tersebut dapat dilihat pada Lampiran 1 dan 2. Teknik ini untuk mengetahui fitur – fitur yang ada di dalam komentar pada media sosial, hasil fitur – fitur yang sudah didapatkan dengan teknik ini akan disegmentasikan oleh bagian humas kepada setiap kelompok topik komentar.



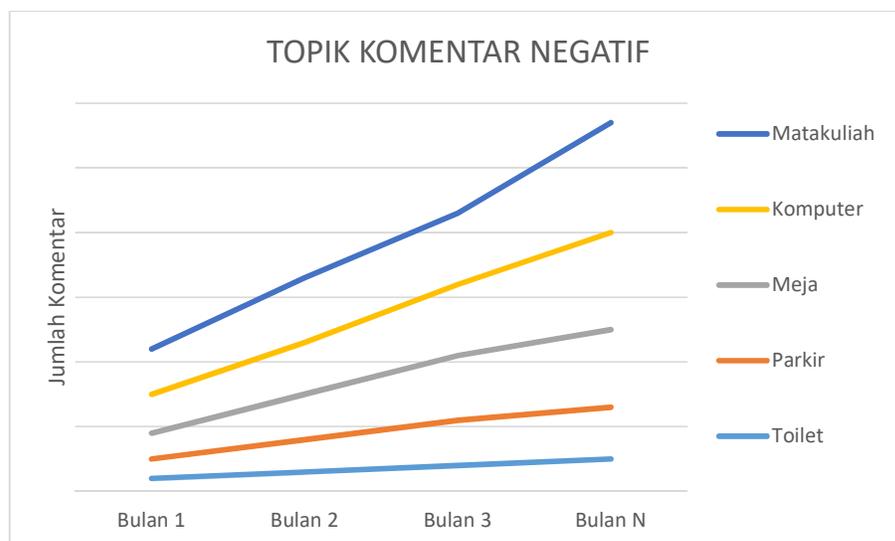
**Gambar 4.9 Proses Segmentasi Lain - Lain**

Komentar – komentar yang didapat dari media sosial akan dilakukan proses Sentimen Analisis, yaitu proses menilai sebuah komentar yang memiliki sentimen negatif atau positif, setelah proses Sentimen Analisis komentar tersebut akan

diproses menggunakan Fitur Analis, yaitu proses untuk mengetahui topik / fitur pembahasan di dalam sebuah komentar. Hasil proses dari Sentimen Analisis dan Fitur Analisis akan diberikan kepada bagian Humas & Protokoler untuk pendistribusian kepada pihak – pihak yang berkepentingan sesuai dengan komentar yang didapat.

#### 4.7 Penyajian Rektor Keseluruhan

Dari hasil Kelompok topik komentar dari Tabel Fasilitas Umum Wakil Rektor 3, Fasilitas Akademik, Wakil Rektor 2, dan Proses Belajar dan Mengajar Wakil Rektor 1 akan disajikan bahasan negatif dari ketiga kelompok dalam bentuk grafik, 5 komentar terburuk akan disajikan, laporan komentar yang berhasil diselesaikan tidak langsung disajikan akan tetapi dapat dilihat pada informasi detail pada setiap bagian. Penyajian informasi akan dilaporkan setiap bulannya dengan rentang waktu satu tahun kepada Rektor, waktu penyajian sebenarnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna informasi.

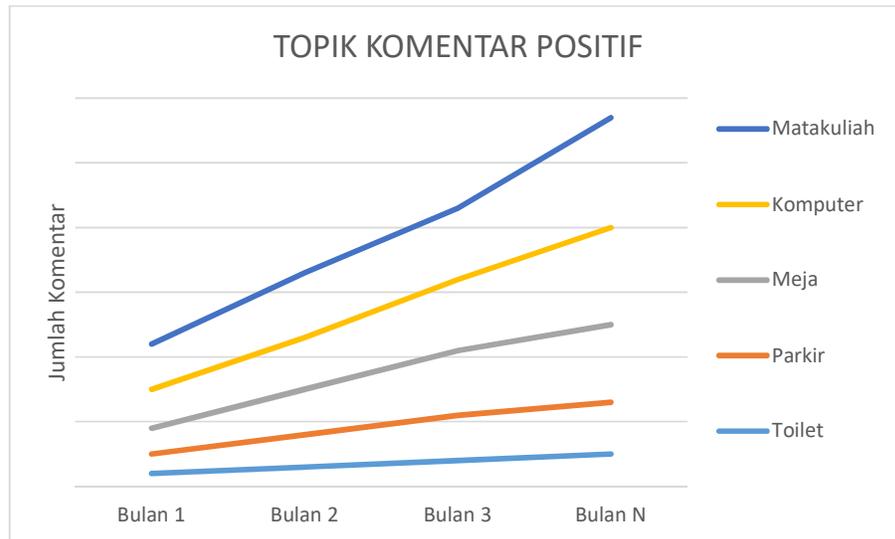


**Gambar 4.10** Kelompok Topik Komentar Negatif Rektor

Untuk melihat detail, Rektor dapat memilih dari nama fasilitas umum komentar pada setiap kelompok, jika memilih bagian daftar Fasilitas Umum maka penyajian detail informasi yang didapatkan seperti gambar grafik Fasilitas Umum Rektor, di dalam grafik ini jika Rektor membutuhkan informasi lebih detail maka dapat memilih daftar Fasilitas Umum kemudian akan tersajikan informasi seperti tabel Wakil Rektor 3 dan juga dapat melihat detail informasi bagian Manajemen Gedung.

Dengan memilih daftar bagian Fasilitas Akademik maka penyajian detail informasi yang didapatkan seperti gambar grafik Fasilitas Akademik Rektor, di dalam grafik ini jika Rektor membutuhkan informasi lebih detail maka dapat memilih daftar Fasilitas Akademik kemudian akan tersajikan informasi seperti tabel Wakil Rektor 2 dan juga dapat melihat detail informasi bagian Bagian Perlengkapan.

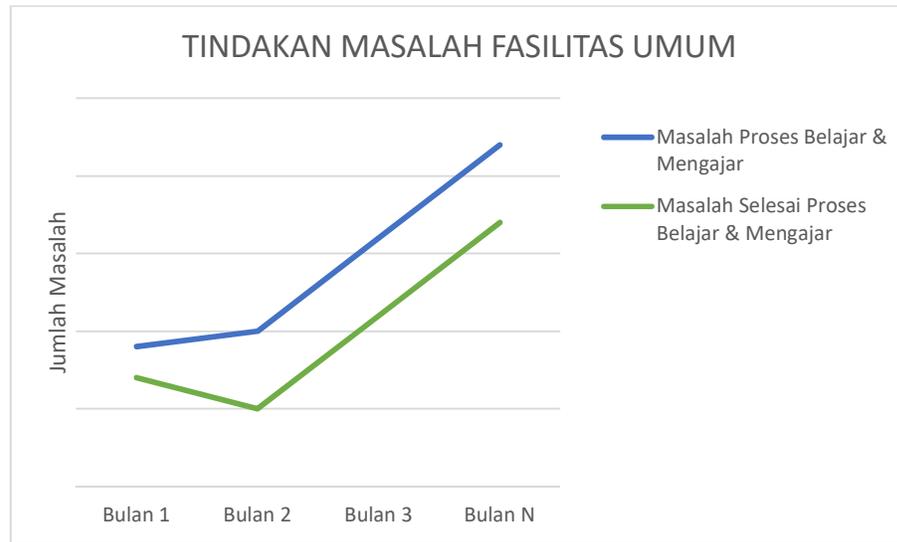
Dengan Memilih bagian Matakuliah maka penyajian detail informasi yang didapatkan seperti gambar grafik Proses Belajar dan Mengajar Rektor, di dalam grafik ini jika Rektor membutuhkan informasi lebih detail maka dapat memilih daftar Matakuliah dan kemudian akan tersajikan informasi seperti tabel Wakil Rektor 1 dan juga dapat melihat detail informasi Dekan, Kaprodi.



**Gambar 4.11 Kelompok Topik Komentar Positif Rektor**

Selain informasi komentar negatif, rektor mendapat penyajian komentar – komentar positif dari ketiga kelompok topik komentar yang disajikan dalam bentuk grafik, penyajian 5 komentar positif dalam kelompok topik komentar seperti gambar grafik Kelompok Komentar Rektor, untuk mengetahui informasi yang lebih detail, langkah – langkah pemilihan dan penyajian seperti gambar grafik rektor.

Detail tindakan laporan yang yang berhasil dilakukan pada setiap jenjang bagian pelaksana akan disajikan dalam bentuk grafik dengan jumlah laporan negatif dan jumlah laporan yang berhasil diselesaikan pada setiap jenjang, contoh grafik penyelesaian masalah dapat dilihat pada gambar 4.12



**Gambar 4.12 Contoh Grafik Tindakan Pelaporan**

Grafik tindakan pelaporan akan menyajikan jumlah keseluruhan komentar negatif dan jumlah hasil tindakan yang telah diselesaikan setiap bulannya pada bagian pelaksana. Dengan grafik tersebut dapat digunakan juga untuk melihat kinerja pada setiap bagian.