

JPMP
(Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Penusa)
Volume 3, Nomor 2, Agustus 2026
Pp. 210-222
e-ISSN : 000-000
JPMP: is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

IMPLEMENTASI SISTEM FEEDBACK ANONIM BERBASIS WEB SEBAGAI SOLUSI EVALUASI KINERJA INSTRUKTUR PADA LKP UTAMA JAYA

M. Rifan Afandi[1*], Erick Syahputra[2], Eko Sutanto [3], Dily Tiara[4], Risya Illyana saswani[5], Yuda Perwira[6]

[1*]Program Studi Teknik Informatika, STMIK Pelita Nusantara, Medan, Indonesia
e-mail: muhammadrifanafandi@gmail.com*, ericksyahputraguinata28@gmail.com[2], ekosutanto82@gmail.com[3], dilytiara43@gmail.com[4], risyaillyana361@gmail.com[5], yudaperwira25@gmail.com[6]

ABSTRAK

Evaluasi kinerja instruktur merupakan aspek penting dalam menjaga mutu pembelajaran pada lembaga kursus dan pelatihan, namun di LKP Utama Jaya proses tersebut masih berlangsung secara lisan, tidak terdokumentasi, dan kurang terbuka karena siswa enggan menyampaikan kritik secara langsung. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan untuk membantu mitra, yaitu LKP Utama Jaya cabang Beringin, mengatasi persoalan tersebut melalui pembangunan sistem penilaian anonim berbasis web. Kegiatan diawali dengan observasi dan wawancara untuk memetakan kebutuhan mitra, dilanjutkan dengan perancangan basis data dan antarmuka, pengodean menggunakan framework CodeIgniter 3 dan basis data MySQL, serta pengujian fungsional dengan pendekatan black box. Pelaksanaan berlangsung kurang lebih enam minggu, dari pertengahan Juli hingga akhir Agustus 2026. Luaran kegiatan berupa sebuah aplikasi web yang menyediakan formulir penilaian lima aspek, opsi pengiriman tanpa identitas, dan dashboard pemantauan bagi admin, yang dilengkapi pula notifikasi WhatsApp otomatis sebagai sarana pendukung agar instruktur memperoleh informasi lebih cepat. Uji fungsional menunjukkan seluruh fitur berjalan sebagaimana mestinya, dan pihak mitra menyambut baik penerapan sistem karena dinilai mampu menghadirkan proses evaluasi yang lebih transparan, adil, dan berkesinambungan bagi perbaikan mutu pengajaran ke depan.

Kata Kunci : CodeIgniter, dashboard admin, kerahasiaan siswa, notifikasi WhatsApp, partisipasi siswa, pengabdian masyarakat

ABSTRACT

Evaluating instructor performance is essential for maintaining the quality of instruction at course and training institutions, yet at LKP Utama Jaya this process was still carried out verbally, left undocumented, and rarely open, as students were reluctant to voice criticism directly. This service activity was carried out to help the partner, LKP Utama Jaya's Beringin branch, address the issue through the development of a web-based anonymous assessment system. The activity began with observation and interviews to map the partner's needs, followed by database and interface design,

coding using the CodeIgniter 3 framework and a MySQL database, and functional testing through a black box approach. Implementation took place over roughly six weeks, from mid-July to late August 2026. The resulting output is a web application providing a five-aspect assessment form, an anonymous submission option, and an admin monitoring dashboard, complemented by automatic WhatsApp notifications so instructors can obtain information more quickly. Functional testing showed that all features operated as intended, and the partner welcomed the system's adoption, regarding it as capable of producing a more transparent, fair, and sustainable evaluation process for future improvement of teaching quality.

***Keywords** : admin dashboard, CodeIgniter, community service, student confidentiality, WhatsApp notification*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola kerja hampir seluruh sektor organisasi, termasuk cara sebuah lembaga menyusun strategi pengelolaan kegiatannya secara menyeluruh (Rochmawati et al., 2023). Mutu sebuah lembaga kursus dan pelatihan (LKP) sangat dipengaruhi oleh kualitas instruktur dalam menyampaikan materi kepada peserta didik. Guna menjaga mutu tersebut, evaluasi kinerja instruktur perlu dilakukan secara berkala sehingga aspek yang perlu diperbaiki dapat segera diketahui dan ditindaklanjuti (Athallah et al., 2025).

LKP Utama Jaya, mitra kegiatan pengabdian ini, adalah lembaga pelatihan bidang teknologi informasi yang berkedudukan di Kecamatan Beringin, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, dan telah mengantongi akreditasi B dari Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Nonformal (LKP Utama Jaya, 2026). Sepanjang pengamatan awal tim pengabdian, praktik evaluasi instruktur di lembaga ini masih ditempuh melalui percakapan langsung antara siswa dan admin, tanpa pencatatan yang baku. Kondisi demikian membuat pimpinan kesulitan menindaklanjuti masukan secara konsisten, sebagaimana ditunjukkan pula oleh kajian tentang transformasi proses bisnis yang menegaskan bahwa arus informasi yang lambat menghambat perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan (Fachrurazi et al., 2023).

Sejauh ini, upaya perbaikan yang ditempuh mitra masih terbatas pada pencatatan pribadi pimpinan tanpa dukungan sarana digital yang memadai. Padahal, kejelasan saluran umpan balik ikut membentuk persepsi peserta didik terhadap mutu layanan yang mereka terima (Sibarani, 2025), dan ketepatan penyampaian informasi juga menjadi kunci keberhasilan sebuah layanan, sebagaimana ditegaskan dalam kajian penerapan sistem informasi berbasis CRM di lingkup pelayanan publik (Fahlevvi et al., 2023). Berangkat dari kondisi tersebut, tim pengabdian

memandang perlu dihadirkannya sebuah intervensi teknologi berupa sistem penilaian anonim berbasis web yang memungkinkan siswa menuangkan penilaiannya secara rahasia dan tersimpan rapi. Kegiatan ini dilaksanakan dengan tujuan merancang, membangun, dan menerapkan sistem tersebut di LKP Utama Jaya cabang Beringin sebagai jawaban atas persoalan evaluasi kinerja instruktur yang selama ini dihadapi mitra.

MASALAH

Hasil observasi dan diskusi awal bersama pimpinan LKP Utama Jaya mengungkap sejumlah persoalan pokok yang menjadi sasaran kegiatan pengabdian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Mekanisme penampungan masukan siswa terhadap instruktur belum tersusun secara terstruktur, sehingga proses evaluasi berjalan seadanya dan luput dari pendokumentasian.
2. Siswa cenderung menahan diri untuk mengkritik secara terang-terangan karena khawatir identitasnya diketahui pihak instruktur, sehingga masukan yang sesungguhnya bermanfaat sering kali terpendam.
3. Belum ada mekanisme pemberitahuan otomatis kepada instruktur setiap kali muncul masukan baru, yang berakibat pada lambannya tindak lanjut perbaikan.
4. Minimnya pendokumentasian data evaluasi menyulitkan pimpinan dalam memantau perkembangan kinerja instruktur dari waktu ke waktu.

Keempat persoalan tersebut menjadi landasan bagi tim pengabdian dalam merumuskan rancangan sistem feedback anonim berbasis web yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan mitra.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan pengabdian ini berlangsung di LKP Utama Jaya cabang Beringin, beralamat di Jalan Gg. Abas, Desa Beringin, Kecamatan Beringin, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Durasi pelaksanaan berlangsung selama kurang lebih enam minggu, terhitung sejak 13 Juli sampai dengan 22 Agustus 2026, mencakup rangkaian tahap mulai dari observasi awal, analisis kebutuhan, perancangan, pengembangan, pengujian, hingga penerapan sistem di lokasi mitra.

Sebagai mitra kegiatan, LKP Utama Jaya merupakan lembaga kursus dan pelatihan di bidang teknologi informasi yang menaungi lima program keahlian dan mempekerjakan sejumlah instruktur di bawah Utama Jaya Group. Sasaran langsung kegiatan ini meliputi pimpinan, admin, instruktur, dan siswa aktif di cabang Beringin, yang masing-masing berperan dalam proses evaluasi kinerja pengajaran.

Penyelesaian persoalan ditempuh melalui pendekatan pengembangan perangkat lunak model waterfall, yang mencakup tahap analisis kebutuhan, perancangan sistem (basis data dan antarmuka), implementasi program, pengujian, hingga penerapan di lingkungan mitra. Pembangunan sistem bertumpu pada framework CodeIgniter 3 dengan pola arsitektur Model-View-Controller (MVC) yang memisahkan logika bisnis, tampilan, serta pengendalian data secara tegas (Rifqi Zidane & Samsugi, 2025), ditopang basis data MySQL dan antarmuka berbasis Bootstrap 5 agar sistem dapat diakses secara nyaman dari beragam perangkat.

Ketercapaian pelaksanaan kegiatan diukur melalui empat variabel berikut.

1. Kelengkapan fitur sistem dibandingkan dengan kebutuhan fungsional yang telah disepakati bersama mitra.
2. Hasil pengujian fungsional (black box testing) terhadap tiap fitur yang dikembangkan.
3. Konsistensi sistem dalam menjaga kerahasiaan identitas siswa yang memilih opsi anonim.
4. Tingkat kepuasan dan tanggapan mitra terhadap sistem yang telah diterapkan.

HASIL YANG DICAPAI

Pelaksanaan kegiatan pengabdian menghasilkan sebuah sistem feedback anonim berbasis web yang kini diterapkan di LKP Utama Jaya cabang Beringin. Sistem menyajikan formulir penilaian dengan lima aspek, meliputi kedisiplinan, kemampuan mengajar, sikap dan komunikasi, tanggung jawab, serta kenyamanan belajar, dan dilengkapi opsi pengiriman tanpa identitas agar nama siswa tidak diperlihatkan kepada instruktur. Keseluruhan data yang masuk dapat dipantau admin melalui dashboard terpusat yang menyediakan fasilitas pencarian dan penyaringan data. Pendekatan pengelolaan data secara terpusat semacam ini sejalan dengan praktik pengembangan sistem informasi berbasis website untuk mengelola data dan aspirasi pengguna pada lembaga pendidikan

lain, yang juga terbukti memudahkan pihak pengelola dalam menghimpun dan menindaklanjuti data secara lebih tertata (Putra Pratama & Asmunin, 2025). Sebagai fitur pelengkap, sistem turut dibekali notifikasi WhatsApp otomatis kepada instruktur setiap kali muncul feedback baru, sehingga tindak lanjut dapat berlangsung lebih sigap tanpa mengorbankan jaminan kerahasiaan siswa.

Dibandingkan dengan pola evaluasi lisan yang sebelumnya berjalan, sistem ini unggul dalam hal kerapian dokumentasi data, kecepatan penghimpunan masukan, dan jaminan anonimitas yang mendorong keterusterangan siswa. Meski demikian, sistem ini masih memiliki keterbatasan, yakni belum tersedianya fitur rekapitulasi feedback dalam wujud grafik atau laporan otomatis, serta belum terhubung dengan sistem manajemen siswa yang telah berjalan di lembaga.

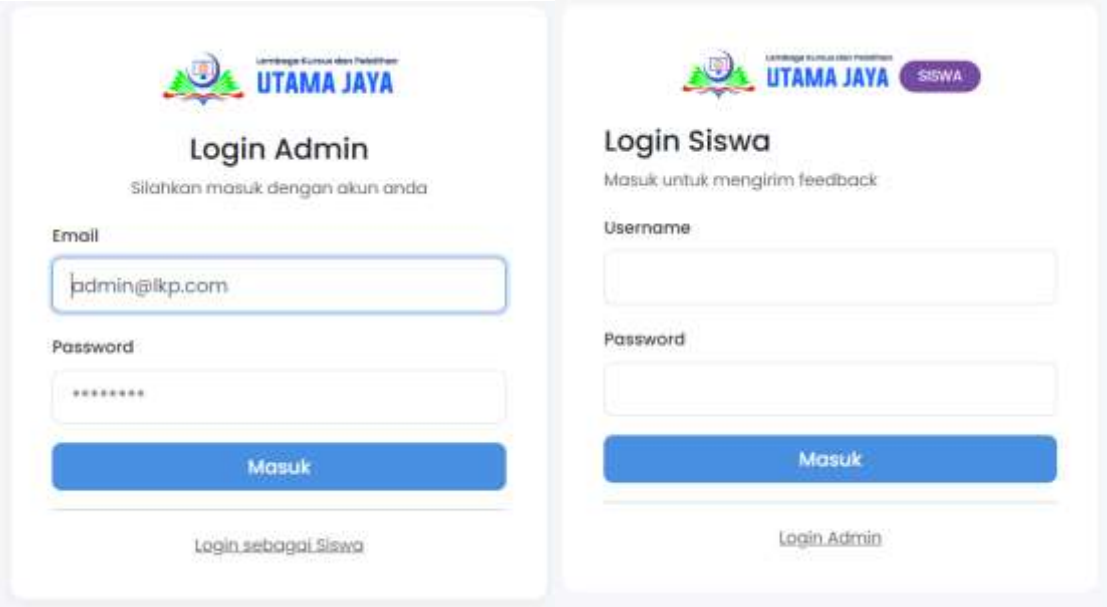
Tanggapan pimpinan dan instruktur LKP Utama Jaya terhadap sistem ini secara keseluruhan cukup positif. Pimpinan menilai sistem membantu proses pengawasan kinerja instruktur menjadi lebih tertata, sedangkan instruktur menganggap notifikasi WhatsApp cukup membantu dalam mengetahui masukan terbaru tanpa harus menanti laporan manual dari admin. Peralihan dari pencatatan manual ke proses evaluasi yang terkomputerisasi semacam ini juga memperkuat objektivitas dan transparansi hasil penilaian, sebagaimana ditunjukkan pula pada evaluasi proses layanan yang terdigitalisasi di lembaga lain (Usmar & Salsabila, 2025).

Beberapa kendala turut mewarnai pelaksanaan kegiatan, di antaranya keterlambatan respons pada layanan pengiriman notifikasi WhatsApp dalam kondisi jaringan tertentu, serta adanya sebagian instruktur yang belum memiliki nomor WhatsApp aktif sehingga belum dapat menerima notifikasi. Persoalan ini disiasati dengan menambahkan validasi nomor WhatsApp pada dashboard admin dan menjadikan dashboard sebagai sarana pemantauan utama manakala notifikasi tidak sampai. Peluang pengembangan lanjutan masih terbuka lebar, terutama pada penambahan fitur pelaporan serta keterhubungan dengan sistem manajemen siswa milik mitra. Pendekatan anonimitas yang diterapkan pada sistem ini juga sejalan dengan konsep pengelolaan hubungan dengan pengguna layanan yang menekankan pentingnya saluran komunikasi yang nyaman bagi penerima layanan, agar masukan yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi yang sesungguhnya (Karlina & Sativa, 2025).

Gambar berikut menyajikan dokumentasi antarmuka sistem yang relevan dengan luaran kegiatan pengabdian ini.

1. Halaman login

Halaman login berfungsi sebagai gerbang akses utama bagi seluruh pengguna sistem, yang terdiri dari tiga peran yaitu staff/admin, dan siswa. Halaman ini dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan terpisah antara akses admin dan akses siswa untuk memudahkan pengguna dalam masuk ke sistem sesuai dengan perannya masing-masing. Admin dan staff memasukkan email dan password melalui halaman login admin, sedangkan siswa menggunakan username dan password yang telah diberikan oleh admin melalui halaman login siswa. Pemisahan halaman login ini bertujuan untuk menjaga keamanan akses serta memudahkan pengelolaan hak akses setiap pengguna.



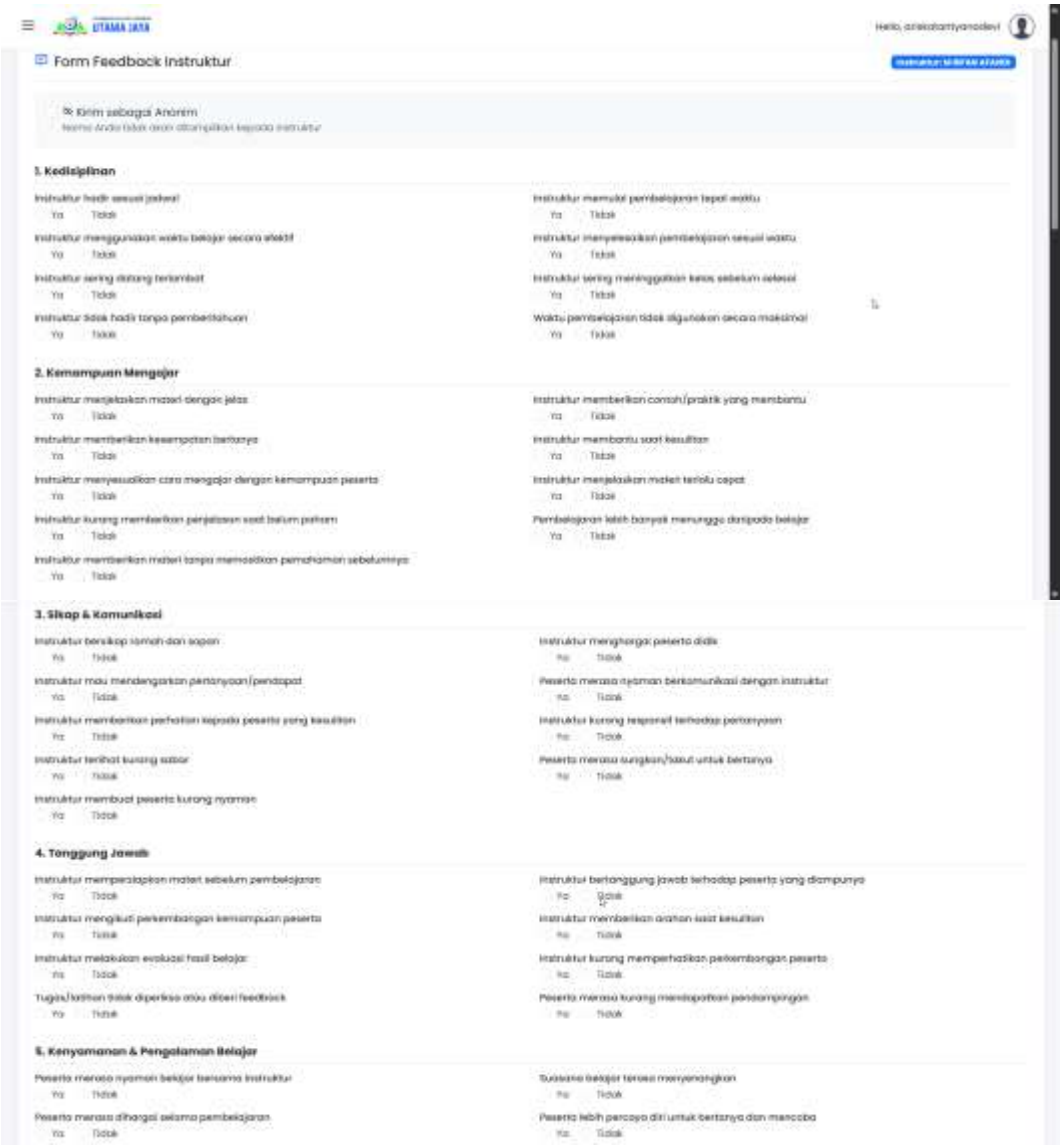
Gambar 1. Tampilan Login Staff, Admin, dan Siswa

2. Halaman formulir feedback

Halaman formulir feedback berfungsi sebagai media utama bagi siswa untuk menyampaikan penilaian terhadap instruktur. Formulir ini memuat lima kategori penilaian, yaitu kedisiplinan, kemampuan mengajar, sikap dan komunikasi, tanggung jawab, serta kenyamanan belajar, dan

 e-ISSN: 000-000

dilengkapi opsi pengiriman secara anonim sehingga identitas siswa dapat disembunyikan apabila dikehendaki.



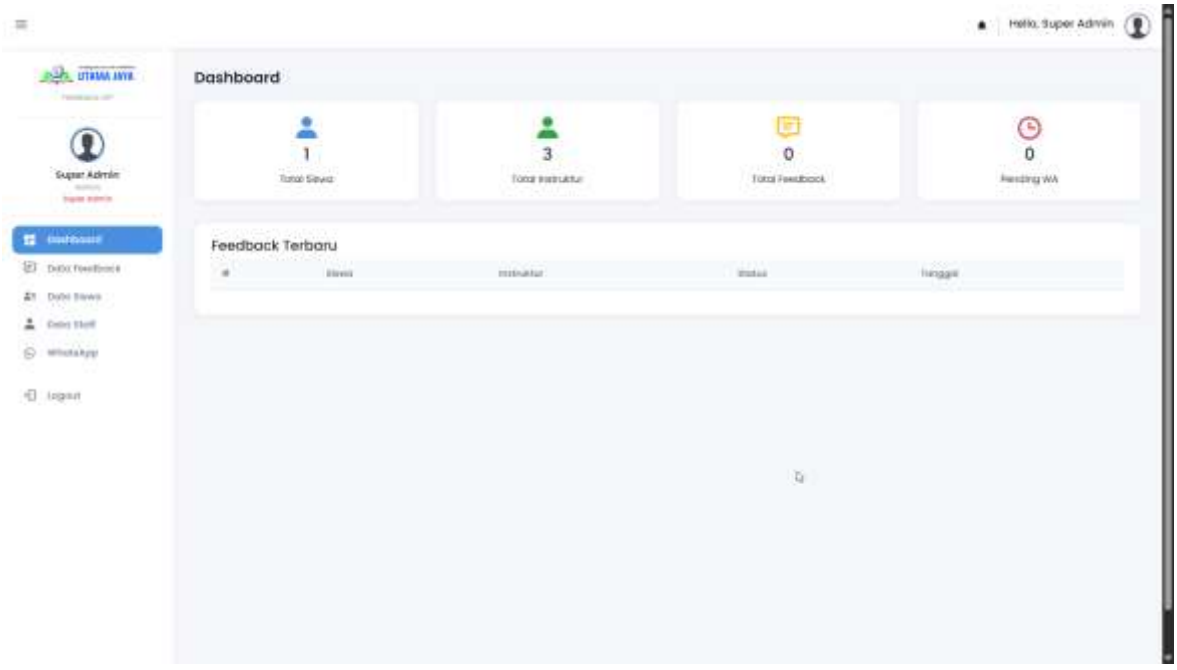
 e-ISSN: 000-000



Gambar 2. Tampilan formulir feedback anonim yang diisi oleh siswa

3. Halaman dashboard admin

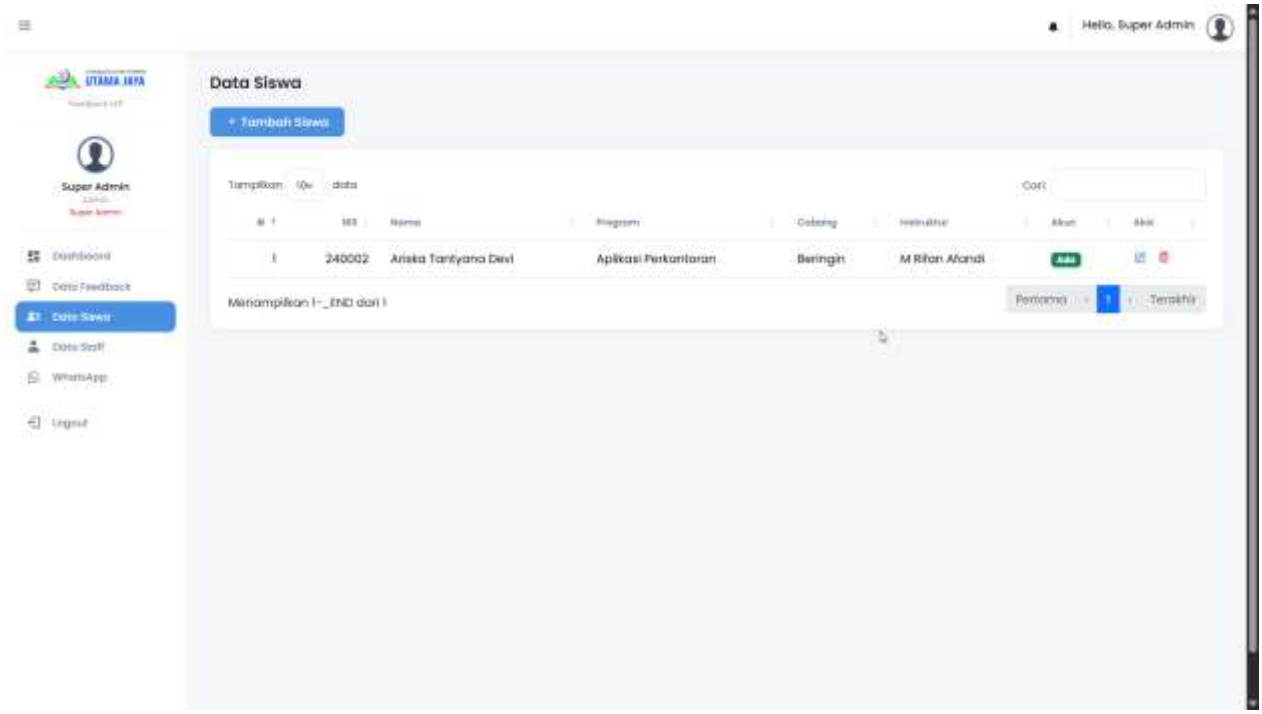
Halaman dashboard admin berfungsi untuk menampilkan seluruh data feedback yang telah dikirimkan siswa secara terpusat, dilengkapi fasilitas pencarian dan penyaringan data agar admin dapat memantau perkembangan evaluasi kinerja instruktur dari waktu ke waktu tanpa harus membuka data satu per satu.



Gambar 3. Tampilan dashboard admin untuk pemantauan feedback

4. Halaman dashboard admin untuk manajemen data siswa

Halaman dashboard admin untuk manajemen data siswa berfungsi sebagai pusat pengelolaan seluruh data siswa yang terdaftar di sistem. Admin dapat melakukan operasi CRUD (Create, Read, Update, Delete) terhadap data siswa, meliputi NIS, nama, jenis kelamin, program keahlian, cabang, dan instruktur yang bersangkutan. Halaman ini juga dilengkapi dengan fitur pembuatan akun login bagi siswa yang belum memiliki akun, sehingga siswa dapat mengakses sistem secara mandiri. Data siswa ditampilkan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan fasilitas pencarian dan pengurutan data untuk memudahkan admin dalam menemukan dan mengelola informasi siswa secara efisien.

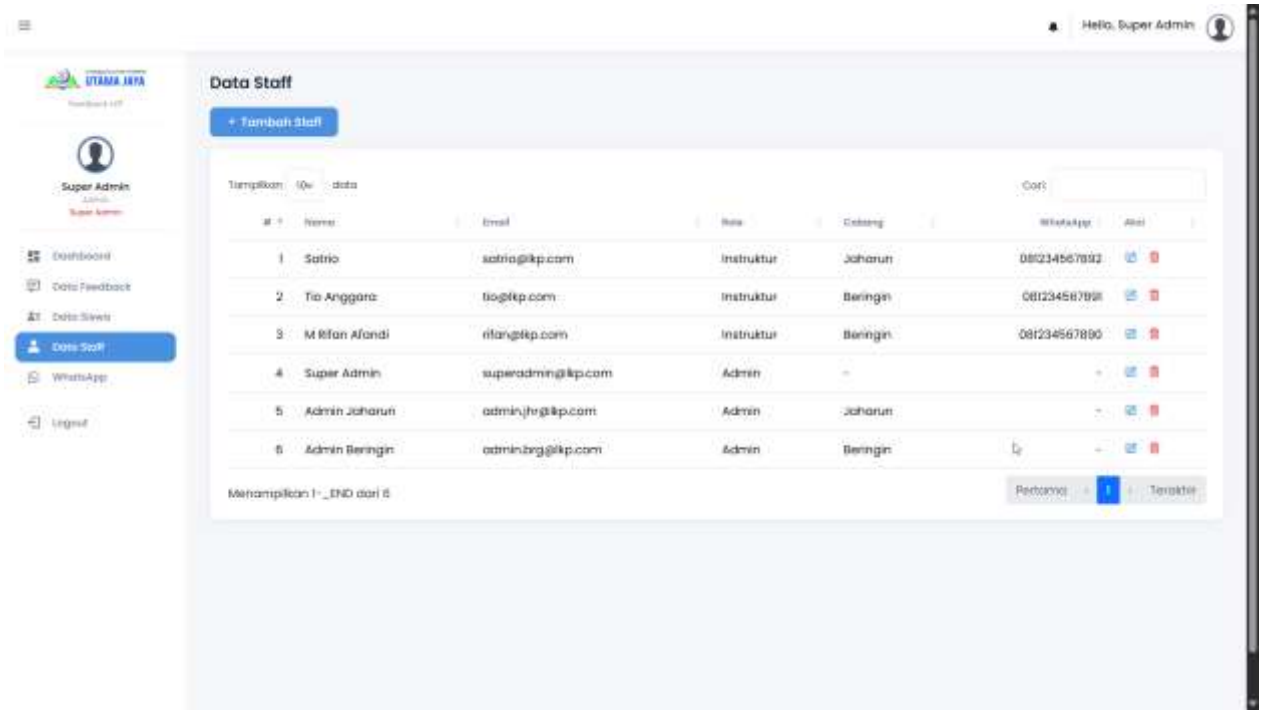


Gambar 4. Tampilan Dashboard Admin untuk Manajemen Data Siswa

5. Halaman dashboard admin untuk manajemen data karyawan dan admin cabang

Halaman dashboard admin untuk manajemen data karyawan dan admin cabang berfungsi sebagai pusat pengelolaan seluruh data staff yang terdaftar di sistem, yang hanya dapat diakses oleh super admin. Admin dapat menambah, mengedit, dan menghapus data staff yang mencakup nama, email, peran (role), cabang penempatan, dan nomor WhatsApp. Pembagian peran ini memungkinkan sistem untuk membedakan hak akses setiap pengguna, di mana admin cabang hanya dapat mengelola data di cabangnya masing-masing, sedangkan super admin memiliki akses penuh ke seluruh cabang. Halaman ini juga dilengkapi dengan tabel yang memuat seluruh data staff beserta

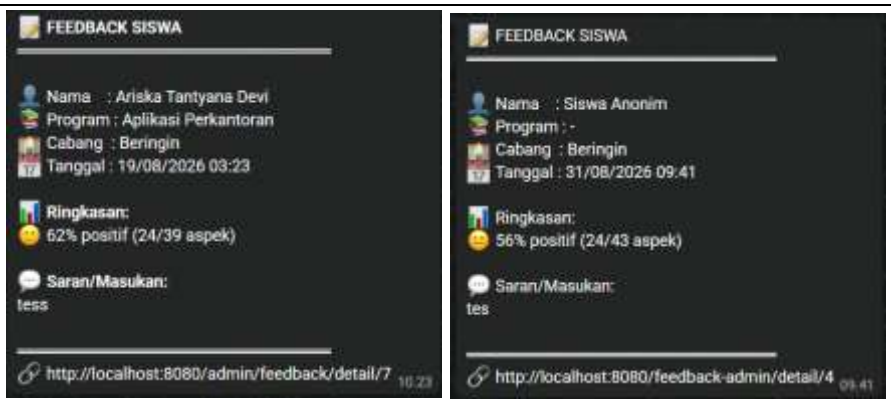
informasi cabang dan perannya masing-masing untuk memudahkan pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan LKP Utama Jaya.



Gambar 5. Tampilan dashboard admin untuk manajement data karyawan & admin cabang

6. Fitur notifikasi WhatsApp

Fitur notifikasi WhatsApp berfungsi sebagai sarana pemberitahuan otomatis kepada instruktur ketika terdapat feedback baru dari siswa. Setelah siswa mengirimkan feedback, sistem secara otomatis mengirimkan pesan WhatsApp ke nomor instruktur yang bersangkutan menggunakan layanan API SiDobe. Pesan yang diterima instruktur berisi informasi mengenai siswa yang memberikan feedback (atau "Siswa Anonim" apabila memilih opsi anonim), program keahlian, cabang, tanggal pengiriman, ringkasan penilaian dalam bentuk persentase positif, serta saran dan masukan yang diberikan siswa. Notifikasi ini memungkinkan instruktur untuk segera mengetahui dan menindaklanjuti evaluasi yang diberikan siswa tanpa harus menunggu laporan dari admin.



Gambar 6. Tampilan Notifikasi Pada Perangkat Instruktur

Tabel 1. Hasil pengujian black box terhadap fitur utama sistem (tabel terbuka)

Fitur yang Diuji	**Skenario Pengujian**	**Hasil**
Login siswa	Autentikasi dengan akun terdaftar	Berhasil
Kirim feedback	Pengisian dan pengiriman formulir penilaian	Berhasil
Opsi anonim	Pengiriman feedback tanpa identitas	Berhasil
Dashboard admin	Penampilan seluruh data feedback yang masuk	Berhasil
Notifikasi WhatsApp	Pengiriman notifikasi otomatis saat ada feedback baru	Berhasil

Sumber : Hasil Pengujian Sistem, 2026

Tabel di atas memperlihatkan bahwa seluruh fitur inti sistem feedback anonim berjalan sebagaimana mestinya, sehingga sistem ini dinilai layak digunakan secara berkelanjutan oleh mitra kegiatan.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Target kegiatan pengabdian, yaitu terwujudnya sistem feedback anonim berbasis web, telah tercapai dan kini diterapkan di LKP Utama Jaya cabang Beringin.
2. Pendekatan waterfall yang digunakan terbukti sesuai dengan kebutuhan mitra, karena setiap tahapannya mampu menjawab persoalan evaluasi kinerja instruktur yang sebelumnya berjalan tanpa struktur yang jelas.

3. Kegiatan ini berdampak pada terciptanya proses evaluasi yang lebih terbuka, terdokumentasi, dan objektif, sekaligus mempercepat respons instruktur terhadap masukan siswa berkat adanya notifikasi WhatsApp.

4. Pengembangan lanjutan berupa fitur rekapitulasi feedback dalam bentuk grafik atau laporan, serta keterhubungan dengan sistem manajemen siswa mitra, direkomendasikan untuk kegiatan pengabdian selanjutnya.

5. Pendampingan berkelanjutan kepada admin dan instruktur LKP Utama Jaya tetap diperlukan agar pemanfaatan sistem feedback anonim ini dapat berjalan secara konsisten dalam jangka panjang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tim penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Yuda Perwira, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing, atas arahan, bimbingan, dan masukan yang diberikan sejak tahap perencanaan hingga penyusunan naskah ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pimpinan, admin, instruktur, dan siswa LKP Utama Jaya cabang Beringin atas izin, fasilitas, dan kerja sama yang diberikan sepanjang pelaksanaan kegiatan pengabdian, serta kepada Program Studi Teknik Informatika STMIK Pelita Nusantara Medan atas dukungan akademik yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Athallah, M. H., Hilmi Athallah, M., & Novita, I. (2025). Penerapan Sistem E-CRM Berbasis Web untuk Meningkatkan Layanan Informasi di SDI Al Muhajirin. *Seminar Nasional Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi (SENAFTI)*, *4*(2).

Fachrurazi, Rukmana, Y. A., Supritanto, Syamsulbahri, & Iskandar. (2023). Revolusi Bisnis di Era Digital: Strategi dan Dampak Transformasi Proses Teknologi terhadap Keunggulan Kompetitif dan Pertumbuhan Organisasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, *2*(3).

Fahlevvi, M. R., Dwi, C., & Mendrofa, P. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem CRM di Kelurahan Kalisari. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, *8*(3).

Karlina, S., & Sativa, C. O. (2025). Customer Relationship Marketing dalam Pemasaran Pendidikan. *PERSONNEL: Jurnal Administrasi Pendidikan*, *1*(1).

LKP Utama Jaya. (2026). *Profil Lembaga LKP Utama Jaya*. Https://Lkutamajaya.Net/Profil-Lembaga. https://lkutamajaya.net

Putra Pratama, A., & Asmunin. (2025). *Pengembangan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Website untuk Pengelolaan Data dan Aspirasi Wali Murid di SDIT Ghilmani*.

Rifqi Zidane, A., & Samsugi, S. (2025). Penerapan Sistem Informasi Penjualan Produk Skincare Merek Aftermyskin dengan Metode CRM pada Toko Aftermyskin di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi (JIMIK)*, *6*(1).

Rochmawati, R. D., Hatimatunnisani, H., & Veranita, M. (2023). Mengembangkan Strategi Bisnis di Era Transformasi Digital. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *14*(1), 101–108.

Sibarani, Y. (2025). Analysis of Customer Relationship Management (CRM) Implementation on Student Satisfaction and Loyalty at Tutoring X. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *13*(3), 13.

Usmar, A., & Salsabila, S. (2025). Evaluation of the Credit Application Process at PT. BPR Sinar Mas Pelita Ciawi Branch. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, *2*(3), 3528–3534.