

Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Unit TIK Universitas Tidar Studi pada Fakultas Isipol

Syavira Azzahra Arsanti¹, Gardenia Augusta², Kevin Bariklana Agustian³, Arifah Ramadhani Nuramalia⁴, Nathaniaura Heysa Qurrota A'yun⁵, Joko Tri Nugraha⁶

¹⁻⁶Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

¹syavira.azzahra.arsanti@students.untidar.ac.id, ²gardeniaaugista@students.untidar.ac.id,

³kevin.bariklana.agustian@students.untidar.ac.id, ⁴arifah.nuramalia@students.untidar.ac.id,

⁵nathaniaura.heysa.qurrota@students.untidar.ac.id, ⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

*corresponding author

Article Info

Article History

Received:

24 October 2025

Accepted:

04 November 2025

Published:

31 Desember 2025

Kata Kunci

Kualitas Layanan;
Kepuasan Pengguna;
Teknologi Informasi
dan Komunikasi;

Keywords

Service Quality;
User Satisfaction;
Information and
Communication
Technology

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut perguruan tinggi untuk terus meningkatkan kualitas layanan digitalnya guna mendukung kegiatan akademik dan administratif. Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peran penting dalam memastikan tersedianya layanan teknologi yang efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan sivitas akademika. Tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas fasilitas yang tersedia serta tingkat layanan akademik yang diberikan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi seberapa puas pengguna terhadap layanan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Universitas Tidar, khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 50 responden yang terdiri dari dosen, staf, dan mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang didasarkan pada indikator SERVQUAL yang mencakup lima aspek: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Unit TIK, terutama dalam aspek tangibles dan assurance. Namun peningkatan pada aspek responsiveness dan empathy masih diperlukan untuk memperkuat kualitas layanan secara menyeluruh. Unsur-unsur seperti kerapian fasilitas fisik, sikap profesional dari staf, dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan merupakan faktor-faktor yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital di lingkungan perguruan tinggi sebagai bagian dari strategi transformasi akademik yang berbasis teknologi informasi.

Abstract Rapid developments in information technology require universities to continuously improve the quality of their digital services to support academic and administrative activities. The Information and Communication Technology (ICT) Unit plays an important role in ensuring the availability of efficient, responsive, and needs-oriented technology services for the academic community. User satisfaction levels are influenced by the quality of available facilities and the level of academic services provided. This study aims to evaluate user satisfaction with the services of the Information and Communication Technology (ICT) Unit at Tidar University, particularly in the Faculty of Social and Political Sciences. The method used is descriptive quantitative, involving 50 respondents consisting of lecturers, staff, and students. Data collection was conducted through a questionnaire based on

SERVQUAL indicators covering five aspects: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings of this study indicate that most respondents are satisfied with the quality of services provided by the ICT Unit, especially in terms of tangibles and assurance. However, improvements in responsiveness and empathy are still needed to strengthen the overall quality of services. The reliability index of the measuring instrument (Cronbach's Alpha = 0.946) shows a very good level of internal consistency, which indicates the reliability of the instrument involved. Elements such as the neatness of physical facilities, the professional attitude of staff, and punctuality in providing services are the most significant factors affecting user satisfaction. This study emphasizes the importance of improving the quality of digital services in higher education as part of an information technology-based academic transformation strategy.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi di zaman digital telah mengubah secara mendasar cara manajemen pendidikan tinggi di Indonesia. Institusi pendidikan tinggi kini dituntut untuk menghadirkan layanan akademik dan administratif yang tidak hanya efisien dan efektif tetapi juga mengandalkan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan kompleks sivitas akademika. Dalam hal ini, Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berfungsi secara strategis sebagai pusat layanan yang mendukung semua kegiatan akademik, administrasi, serta pertukaran data. Kualitas layanan TIK sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, karena jika sistemnya lambat, tidak tepat, atau kurang responsif, bisa menyebabkan ketidakpuasan dan merusak kepercayaan kepada institusi (Muflihin, 2023).

Kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa dan dosen, dipengaruhi oleh kualitas fasilitas serta tingkat layanan akademik yang diberikan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif tidak hanya menambah kenyamanan tetapi juga memperkuat komitmen serta citra institusi di tengah persaingan global antar universitas (Muflihin, 2023). Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan digital berdampak langsung pada kepuasan pengguna dalam lingkungan pendidikan tinggi (Firdaus et al., 2024). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan TIK menjadi hal yang sangat penting bagi setiap universitas yang ingin bertransformasi menjadi kampus digital. Situasi serupa juga terlihat di Universitas Tidar, di mana Unit TIK bertanggung jawab besar dalam menyediakan beragam layanan akademik berbasis sistem digital, termasuk KRS, nilai akademik, perkuliahan daring, dan administrasi kampus. Namun, masih terdapat keluhan dari beberapa pengguna mengenai keterbatasan fitur, lambatnya respon layanan, serta

masalah teknis lainnya. Hal ini menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan kualitas layanan yang diterima.

Melihat kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pengguna terhadap layanan Unit TIK di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, dengan menganalisis dimensi-dimensi kualitas layanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas pelayanan digital di perguruan tinggi serta menjadi dasar untuk perbaikan sistem TIK yang lebih adaptif, responsif, dan berfokus pada kepuasan pengguna. Penelitian ini merupakan urgensi yang perlu dilakukan dikarenakan kualitas layanan TIK sangat berperan dalam keberhasilan transformasi digital universitas. Hasil evaluasi kepuasan pengguna akan membantu manajemen dalam merumuskan kebijakan peningkatan layanan berdasarkan data, menguatkan kompetensi staf TIK, dan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kinerja akademik dan reputasi universitas secara berkelanjutan.

Metode Penelitian

Penelitian yang terdapat dalam artikel berjudul “Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Unit TIK Universitas Tidar pada Fakultas ISIPOL” menerapkan metode kuantitatif deskriptif untuk menilai dan menggambarkan seberapa puas pengguna serta memahami sudut pandang dosen, staf, dan mahasiswa mengenai layanan yang disediakan oleh Unit TIK berdasarkan dimensi kualitas yang terdapat dalam SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Jannah & Suyatno, 2024). Metode Service Quality merupakan metode yang membandingkan perbedaan antara harapan konsumen dengan kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan konsumen saat ini (Sulistiyowati, 2018). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert 1-5 dan disusun berdasarkan indikator SERVQUAL (Putra et al., 2023). Subjek penelitian terdiri dari dosen, karyawan, dan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar dan pengambilan sampel dilakukan dengan metode stratified random sampling agar proporsional (Kurniawan et al., 2022). Setelah dilakukan perhitungan dan penyesuaian dengan kondisi lapangan, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui aplikasi WhatsApp, terutama ditujukan kepada dosen, karyawan, dan mahasiswa

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar. Instrumen yang digunakan diuji validitasnya dengan menggunakan kriteria korelasi item lebih dari 0,30 dan diuji reliabilitasnya dengan *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70 (Adelia, 2022), sementara analisis data dilakukan secara deskriptif untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Unit TIK (Simaremare & Junaidi, 2023).

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1.
Profesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dosen	2	4.0	4.0	4.0
	Karyawan	3	6.0	6.0	6.0
	Mahasiswa	45	90.0	90.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 1 mengenai profesi responden, mayoritas besar peserta survei adalah mahasiswa dengan jumlah 45 orang atau 90% dari total 50 responden. Sementara itu, terdapat 3 responden yang berprofesi sebagai karyawan 6% dan 2 responden yang berprofesi sebagai dosen 4%. Data ini menunjukkan bahwa hasil survei terutama mencerminkan pandangan dan pengalaman kelompok mahasiswa, dengan peran karyawan dan dosen sebagai minoritas dalam kelompok responden.

Tabel 2.
Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laku-Laki	20	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	30	60.0	60.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 2 tentang jenis kelamin responden, terlihat bahwa mayoritas peserta dalam survei ini adalah perempuan dengan jumlah sebanyak 30 orang atau sebesar 60% dari total responden. Sementara itu, responden laki-laki berjumlah 20 orang atau 40%. Data ini mengindikasikan adanya dominasi partisipasi perempuan dalam survei yang

dilakukan, sehingga hasil survei dapat lebih merepresentasikan persepsi dan pengalaman kelompok perempuan dalam konteks yang diteliti.

Tabel 3.
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.946	24

Tabel 3 memperlihatkan hasil pengujian reliabilitas yang menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,946 untuk 24 item, menunjukkan tingkat keandalan yang sangat tinggi serta konsistensi internal yang solid di antara pernyataan-pernyataan tersebut. Angka ini jelas jauh melebihi batas minimal 0,70, sehingga instrumen penelitian dianggap valid, stabil, dan mampu mengukur konstruk dengan konsisten. Nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi menandakan instrumen tersebut lebih dapat diandalkan dalam mencerminkan konsistensi dari jawaban para responden (Nugroho & Lestari, 2021). Selain itu, reliabilitas yang lebih dari 0,90 menunjukkan bahwa instrumen tersebut sangat berkualitas dengan tingkat kesalahan pengukuran yang sangat rendah (Sari & Firmansyah, 2020).

Tabel 4.
Unit TIK memiliki perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang mutakhir

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Netral	20	40.0	40.0	42.0	42.0
	Setuju	21	42.0	42.0	84.0	84.0
	Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0		

Tabel 4 mengunjukkan bahwa 42% dari peserta survei memberikan persetujuan, dan 16% menyatakan sangat setuju, sedangkan 40% berada di posisi netral dan 2% sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa 58% responden merasa bahwa fasilitas teknologi yang ada sudah memenuhi harapan pengguna. Hasil ini sesuai pernyataan (Hidayat & Maulana, 2023) yang menjelaskan bahwa keberadaan peralatan teknologi modern dapat meningkatkan

efisiensi, mutu pelayanan TIK, serta pandangan mengenai profesionalisme dan reputasi institusi di lingkungan perguruan tinggi.

Tabel 5.
Unit TIK memiliki fasilitas fisik yang secara visual menarik

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
			1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju					
	Netral		11	22.0	22.0	24.0
	Setuju		38	76.0	76.0	76.0s
	Sangat Setuju		0	0.0	0.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa 76% dari responden setuju, 22% bersikap netral, dan 2% tidak setuju, menunjukkan bahwa sebagian besar menilai bahwa kondisi fisik dari ruang layanan dan penampilan fasilitas Unit TIK memberikan kenyamanan dalam visual. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Saragi, 2022), yang mengemukakan bahwa kebersihan dan keteraturan fasilitas sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, menciptakan cara pandang yang profesional, serta memengaruhi kepercayaan terhadap kualitas layanan.

Tabel 6.
Penampilan staf Unit TIK selalu rapi, bersih, dan berpenampilan menarik

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	0	0.0	0.0	0.0s
			2	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju					
	Netral		15	30.0	30.0	34.0
	Setuju		23	46.0	46.0	80.0
	Sangat Setuju		10	20.0	20.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Tabel 6 menampilkan sebagian besar responden setuju 46% dan sangat setuju 20% bahwa staf Unit TIK berpenampilan profesional. Di sisi lain 30% responden memilih netral dan hanya 4% responden yang memilih pendapat tidak setuju. Penampilan yang rapi

mencerminkan keseriusan institusi dalam membangun citra pelayanan yang baik. Penelitian (Sagai, 2018) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa citra profesional pegawai melalui penampilan dan sikap menjadi salah satu komponen penting dalam dimensi tangibles pada model SERVQUAL. Staf yang tampil rapi meningkatkan persepsi pengguna terhadap keandalan dan kredibilitas lembaga.

Tabel 7.
Sarana dan fasilitas fisik yang disediakan Unit TIK sesuai dengan jenis layanan yang diberikan

			Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat	Tidak	0	0.0	0.0	0.0s
	Setuju		2	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju					
	Netral		15	30.0	30.0	34.0
	Setuju		25	50.0	50.0	84.0
	Sangat Setuju		8	16.0	16.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Tabel 7 mengindikasikan bahwa 50% responden setuju, 16% sangat setuju, 30% memiliki pandangan netral, dan 4% tidak setuju, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa sarana dan fasilitas Unit TIK sudah memenuhi kebutuhan layanan. Adanya kesesuaian fasilitas TIK dengan kebutuhan pengguna merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan, karena mendukung efisiensi dan kenyamanan layanan digital di kampus (Jannah, 2024).

Tabel 8.
Ketika Unit TIK memberikan janji untuk membantu, unit tersebut dapat memberikan layanan sesuai janjinya dengan baik

			Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat	Tidak	0	0.0	0.0	0.0s
	Setuju		2	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju					
	Netral		19	38.0	38.0	42.0
	Setuju		23	46.0	46.0	88.0
	Sangat Setuju		6	12.0	12.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 8 di atas, menunjukkan sebanyak 46% responden menyatakan setuju dan 12% sangat setuju terhadap pernyataan ini, serta 38% responden memilih netral dan hanya 4% yang menyatakan tidak setuju. Artinya, mayoritas pengguna menilai bahwa Unit TIK telah berupaya memenuhi komitmen layanan sebagaimana yang dijanjikan ketika pengguna menghadapi masalah. Hal tersebut menunjukkan bahwa keandalan lembaga publik, termasuk dalam konteks layanan TIK, sangat ditentukan oleh kemampuan untuk menepati janji pelayanan yang telah dikomunikasikan kepada pengguna. Pemenuhan janji layanan meningkatkan persepsi profesionalisme dan mengurangi keluhan pengguna terhadap instansi (Sutowo, 2023).

Tabel 9.
Unit TIK dapat diandalkan untuk memberikan layanan secara tepat waktu

			Frequenc y	Percent t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
			1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju					
	Netral		22	44.0	44.0	46.0
	Setuju		18	36.0	36.0	82.0
	Sangat Setuju		9	18.0	18.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Tabel 9 di atas memperlihatkan bahwa 36% dari partisipan setuju dan 18% sangat setuju, sehingga totalnya 54% menilai bahwa pelayanan sudah tepat waktu dengan baik, sedangkan 44% bersikap netral dan 2% tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja Unit TIK berjalan cukup efisien, walaupun masih perlu perbaikan pada kecepatan respon. Ketepatan waktu yang merupakan bagian dari dimensi keandalan menjadi salah satu tanda penting kepuasan pengguna karena mencerminkan kemampuan dan kesiapan staf dalam memenuhi kebutuhan teknis (Hidayat & Maulana, 2023).

Tabel 10.
Ketika pengguna memiliki masalah, Unit TIK membantu memberikan jalan keluar

			Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	0	0.0	0.0	0.0s
	Tidak Setuju		5	10.0	10.0	10.0

Netral	21	42.0	42.0	52.0
Setuju	16	32.0	32.0	84.0
Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 10 terdapat sebanyak 32% responden menyatakan setuju dan 16% sangat setuju terhadap pernyataan ini. Meskipun menunjukkan tren positif, angka ini lebih rendah dibandingkan indikator keandalan lainnya di karenakan sebanyak 42% responden memilih kategori netral dan 10% responden memilih tidak setuju, menandakan bahwa sebagian pengguna masih menemukan ketidaktepatan dalam mendapatkan bantuan terkait masalah pelayanan. Hal ini dapat diartikan bahwa keandalan teknis merupakan tantangan utama dalam layanan TIK di perguruan tinggi. Akurasi layanan meningkatkan kepercayaan pengguna dan menurunkan tingkat pengaduan terhadap sistem (Sagai, 2018).

Tabel 11.
Unit TIK konsisten dalam memberikan layanan tanpa kesalahan

			Frequenc y	Perc ent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	0	0.0	0.0	0.0s
	Tidak Setuju		10	20.0	20.0	20.0
	Netral		26	52.0	52.0	72.0
	Setuju		9	18.0	18.0	90.0
	Sangat Setuju		5	10.0	10.0	100.0
	Total		50	100.	100.0	
				0		

Pada tabel 11, sebanyak 52% responden menyatakan netral serta 20% responden menyatakan tidak setuju. Dengan demikian, hanya 28% responden yang menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap indikator ini. Tingginya respon netral dan tidak setuju dapat mencerminkan adanya ketidakkonsistenan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu, baik dalam penanganan teknis maupun administratif. Salah satu masalah utama dalam pelayanan TIK kampus adalah fluktuasi performa layanan akibat kurangnya prosedur standar dan sistem monitoring internal. Diperlukan pembakuan SOP dan evaluasi periodik agar kualitas layanan tetap konsisten pada setiap waktu dan kondisi (Jannah, 2024)

Tabel 12.
Staf Unit TIK memberitahukan kapan layanan akan diberikan

Skor Uji TTT memberikan nilai kapadik yang akan diberikan						
			Frequenc	Percen	Valid	Cumulative
			y	t	Percent	Percent
Valid	Sangat	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju		3	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju					
	Netral		16	32.0	32.0	38.0
	Setuju		23	46.0	46.0	84.0
	Sangat Setuju		8	16.0	16.0	100.0
Total			50	100.0	100.0	

Pada Tabel 12 sebanyak 62% responden setuju atau sangat setuju bahwa staf Unit TIK memberitahukan kapan layanan akan diberikan dan 32% responden memilih netral serta 6% memilih tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi terkait waktu pemberian layanan sudah cukup baik, meskipun masih terdapat 38% responden yang netral atau tidak setuju, menandakan perlunya peningkatan kejelasan informasi. Adanya penyampaian jadwal dan status layanan secara transparan berpengaruh positif terhadap persepsi efisiensi dan kualitas layanan berbasis TIK. Disarankan untuk memperkuat sistem komunikasi, misalnya melalui pengumuman status layanan, agar pengguna mendapatkan kepastian waktu layanan secara lebih konsisten dan transparan (Rahayu, 2022).

Tabel 13.
Staf Unit TIK selalu bersedia membantu pengguna dengan segera

Skor Uji FRS secara Bersedia membantu pengguna dengan segera						
			Frequenc	Percen	Valid	Cumulative
			y	t	Percent	Percent
Valid	Sangat	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju		1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju					
	Netral		14	28.0	28.0	30.0
	Setuju		25	50.0	50.0	80.0
	Sangat Setuju		10	20.0	20.0	100.0
Total			50	100.0	100.0	

Pada tabel 13, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai positif pernyataan ini, dengan 50% responden menyatakan setuju dan 20% sangat setuju. Hal ini

menandakan bahwa sebagian besar pengguna merasa staf Unit TIK memiliki kesiapan dan kemauan tinggi dalam memberikan bantuan kepada pengguna yang mengalami kendala. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Hidayat & Maulana, 2023) yang menyatakan bahwa kecepatan dan kesediaan staf dalam membantu pengguna menjadi indikator utama kepuasan layanan TIK di perguruan tinggi. Semakin cepat staf menanggapi permintaan atau permasalahan, semakin tinggi pula persepsi efisiensi dan profesionalitas lembaga.

Tabel 14.
Staf Unit TIK tidak pernah terlalu sibuk untuk memberikan bantuan kepada pengguna

			Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	0	0.0	0.0	0.0	
	Tidak Setuju	5	10.0	10.0	10.0	
	Netral	28	56.0	56.0	66.0	
	Setuju	12	24.0	24.0	90.0	
	Sangat Setuju	5	10.0	10.0	100.0	
	Total	50	100.0	100.0		

Tabel 14 menunjukkan bahwa 24% dari para responden setuju, 10% sangat setuju, 56% berada di posisi netral, dan 10% tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa beberapa pengguna beranggapan bahwa staf Unit TIK belum selalu mampu memberikan respon dengan cepat disebabkan oleh jumlah staf yang terbatas dan tingginya permintaan akan layanan tersebut. Adanya beban kerja yang berlebihan dapat mengganggu tingkat respons layanan publik digital, oleh karena itu, perlu adanya pengaturan sistem kerja dan pembagian tugas yang seimbang untuk meningkatkan responsivitas bagi pengguna (Sutowo, 2023).

Tabel 15.
Unit TIK selalu memberikan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna

			Frequenc y	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju		2	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju					
	Netral		15	30.0	30.0	34.0
	Setuju		25	50.0	50.0	84.0

	Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabel 15 mengindikasikan bahwa 66% dari responden setuju atau sangat setuju, 30% berada di posisi netral, dan 4% tidak setuju bahwa Unit TIK memenuhi permintaan pengguna dengan cepat. Ini menunjukkan bahwa tim Unit TIK cukup peka dalam menangkap dan menyesuaikan layanan kepada kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, masih ada beberapa responden yang netral atau tidak setuju, sehingga perlu dilakukan perbaikan kinerja melalui penilaian rutin terhadap kebutuhan pengguna dan pelatihan bagi staf agar pelayanan menjadi lebih efisien, sesuai, dan dapat memenuhi harapan pengguna secara konsisten (Fitriani, 2021).

Tabel 16.
Sikap staf Unit TIK menumbuhkan rasa percaya para pengguna

			Frequenc y	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
			2	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju					
	Netral		17	34.0	34.0	38.0
	Setuju		23	46.0	46.0	84.0
	Sangat Setuju		8	16.0	16.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Tabel 16 menunjukkan bahwa 62% partisipan sepakat atau sangat sepakat, 34% berada di posisi netral, dan 4% menolak pernyataan bahwa perilaku staf Unit TIK mampu mengembangkan kepercayaan pengguna. Ini menunjukkan adanya profesionalisme dan kredibilitas dari staf, tetapi tetap diperlukan perbaikan dalam komunikasi dan pelayanan yang lebih empatik agar kepercayaan pengguna dapat semakin terbangun (Suryani dan Haryanto, 2020).

Tabel 17.
Saya merasa aman ketika menggunakan layanan Unit TIK

			Frequenc y	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju		0	0.0	0.0	0.0
			3	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju					
	Netral		17	34.0	34.0	40.0
	Setuju		22	44.0	44.0	84.0
	Sangat Setuju		8	16.0	16.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Tabel 17 mengungkapkan bahwa 44% peserta survei menyatakan setuju, 16% sangat setuju, 34% memiliki pendapat netral, dan 6% tidak setuju bahwa mereka merasa nyaman menggunakan layanan Unit TIK. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa aman, baik dalam hal perlindungan data maupun kenyamanan mental, yang sejalan dengan pernyataan (Hidayat & Maulana, 2023) yang menyebutkan bahwa persepsi tentang keamanan adalah aspek penting dalam kepuasan layanan TI serta mendorong kesetiaan pengguna.

Tabel 18.
Staf Unit TIK selalu bersikap ramah kepada pengguna.

			Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju		0	0.0	0.0	0.0
			3	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju					
	Netral		6	12.0	12.0	18.0
	Setuju		31	62.0	62.0	80.0
	Sangat Setuju		10	20.0	20.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Pada tabel 18 di atas, menampilkan sebanyak 62% responden setuju dan 20% sangat setuju, menjadikan indikator ini sebagai salah satu nilai tertinggi dalam dimensi assurance. Di sisi lain terdapat 12% responden yang memilih netral dan 6% responden menyatakan tidak setuju. Temuan ini menandakan bahwa staf TIK dinilai memiliki etika pelayanan yang baik, ramah, dan menghargai pengguna saat memberikan layanan. Kesopanan staf dan sikap

ramah merupakan faktor krusial dalam membangun citra positif lembaga layanan publik berbasis teknologi. Sikap sopan tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga membentuk suasana interaksi yang humanis antara staf dan pengguna (Sagai, 2018).

Tabel 19.
Staf Unit TIK memiliki pengetahuan dan keahlian yang memadai untuk menjawab pertanyaan pengguna

			Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju		2	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju					
	Netral		11	22.0	22.0	26.0
	Setuju		27	54.0	54.0	80.0
	Sangat Setuju		10	20.0	20.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 19, sebagian besar responden menyatakan setuju 54% dan sangat setuju 20% terhadap pernyataan ini. Hasil ini menandakan bahwa pengguna menilai staf Unit TIK memiliki pengetahuan dan kompetensi teknis yang cukup memadai untuk menjalankan tugas dan menyelesaikan permasalahan dan menjawab pertanyaan pengguna dengan baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Jannah, 2024) yang menegaskan bahwa kompetensi teknis staf TIK menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan pengguna. Layanan yang diberikan oleh staf berpengetahuan luas mencerminkan kualitas profesional dan meningkatkan persepsi keamanan pengguna terhadap sistem yang dioperasikan.

Tabel 20.
Unit TIK memberikan perhatian secara individual kepada para pengguna.

			Frequenc y	Perce nt	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
	Setuju		3	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju					
	Netral		18	36.0	36.0	42.0
	Setuju		21	42.0	42.0	84.0
	Sangat Setuju		8	16.0	16.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 20 di atas, terdapat 42% responden yang menunjukkan persetujuan, 36% bersikap netral, dan 16% menolak pernyataan yang disampaikan. Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden cenderung mempunyai pandangan yang positif atau setidaknya tidak menolak terhadap pernyataan tersebut, dengan total 78% responden termasuk dalam kategori setuju dan netral. Dalam konteks penelitian sosial, banyaknya responden yang berada dalam kategori setuju dan netral dapat diartikan sebagai indikator penerimaan atau sikap positif terhadap isu yang diteliti (Fitriani, 2023).

Tabel 21.
Unit TIK menyesuaikan jam layanan dengan kebutuhan pengguna

			Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
	Tidak Setuju		1	2.0	2.0	2.0
	Netral		17	34.0	34.0	36.0
	Setuju		25	50.0	50.0	86.0
	Sangat Setuju		7	14.0	14.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Tabel 21 di atas mengindikasikan bahwa 50% peserta survei setuju, 14% sangat setuju, 34% bersikap netral, dan 2% menolak pernyataan bahwa Unit TIK telah mengubah jam operasionalnya untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Ini menunjukkan bahwa Unit TIK menunjukkan fleksibilitas dan kemampuan untuk merespons waktu layanan sesuai dengan aktivitas civitas akademika, yang sejalan dengan pendapat Jannah dan Suyatno (2024) yang menyatakan bahwa penyesuaian waktu dan cara pelayanan adalah elemen penting untuk menciptakan layanan digital yang responsif dan berkelanjutan di lingkungan perguruan tinggi.

Tabel 22.
Unit TIK menunjukkan sikap peduli terhadap keluhan dan masukan pengguna

			Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
	Tidak Setuju		3	6.0	6.0	6.0
	Netral		17	34.0	34.0	40.0

Setuju	24	48.0	48.0	88.0
Sangat Setuju	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas, 48% dari responden mengungkapkan setuju, sementara 12% sangat setuju bahwa Unit TIK peduli dengan masalah pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa tim TIK tidak hanya memberikan dukungan teknis, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan keperluan individu pengguna. Kepedulian ini mencerminkan adanya empati selama proses pelayanan yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian (Hidayat, 2017) yang menekankan bahwa empati dari staf merupakan faktor krusial dalam membangun kepuasan pengguna layanan TIK.

Tabel 23.
Staf Unit TIK memberikan perhatian kepada setiap pengguna secara pribadi

			Frekuensi	Persentase	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	Tidak	0	0.0	0.0	0.0
			3	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju					
	Netral		25	50.0	50.0	56.0
	Setuju		15	30.0	30.0	86.0
	Sangat Setuju		7	14.0	14.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Dari tabel 23, dapat dilihat bahwa 50% responden memiliki pandangan netral terhadap perhatian individual staf Unit TIK, 30% menyatakan setuju, 14% sangat setuju, dan 6% tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa perhatian individual kepada pengguna telah diterapkan, tetapi belum sepenuhnya merata di seluruh pengguna. Hal tersebut, menunjukkan perhatian individual adalah aspek penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan TIK di institusi pendidikan tinggi (Hidayat & Maulana, 2023).

Tabel 24.
Unit TIK berusaha memahami kebutuhan khusus setiap pengguna

			Frequenc y	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju		0	0.0	0.0	0.0
			1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju					
	Netral		18	36.0	36.0	38.0
	Setuju		23	46.0	46.0	84.0
	Sangat Setuju		8	16.0	16.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Pada tabel 24 menunjukkan bahwa 46% peserta jajak pendapat setuju dan 16% sangat setuju bahwa Unit TIK berusaha untuk mengerti kebutuhan spesifik pengguna, sementara 36% bersikap netral dan 2% menolak. Ini berarti sebagian besar responden merasakan bahwa tim TIK telah berusaha untuk mengenali kebutuhan pengguna meskipun upaya tersebut belum sepenuhnya optimal. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Jannah, 2024) yang menunjukkan bahwa pemahaman mengenai kebutuhan pengguna memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan dalam layanan TIK.

Tabel 25.
Staf Unit TIK memprioritaskan kepentingan pengguna secara adil

			Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju		0	0.0	0.0	0.0
			3	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju					
	Netral		16	32.0	32.0	32.0
	Setuju		22	44.0	44.0	82.0
	Sangat Setuju		9	18.0	18.0	100.0
	Total		50	100.0	100.0	

Pada tabel 25s dapat dilihat bahwa 44% responden memberikan pernyataan setuju, 18% sangat setuju, 32% netral, dan 6% tidak setuju bahwa staf Unit TIK telah mengutamakan kepentingan pengguna dengan adil. Temuan ini menunjukkan bahwa staf TIK dianggap cukup profesional dan adil dalam melayani. Penelitian (Adelia, 2022)

mendukung hasil ini dengan menyatakan bahwa prinsip keadilan dalam layanan TIK amat penting untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Tabel 26.
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded	0	0.0
	Total	50	100.0

Tabel 26 di atas mengindikasikan bahwa seluruh 50 responden (100%) telah terkonfirmasi valid tanpa ada data yang dikeluarkan, menunjukkan bahwa semua kuesioner memenuhi kriteria kelayakan dan siap sepenuhnya untuk digunakan dalam analisis. Situasi ini mencerminkan metode pengumpulan data yang cermat dan tidak terdapat kehilangan atau kesalahan dalam pengisian, sehingga memperkuat keandalan temuan penelitian. Integritas serta validitas data dari responden memiliki peranan penting dalam menjaga akurasi analisis dan mengurangi bias dalam pengukuran, data yang komprehensif dan valid dapat meningkatkan kualitas serta ketepatan penelitian kuantitatif (Putra & Raharjo, 2021).

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada 50 peserta yang terdiri dari dosen, staf, dan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, diperoleh informasi bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berada pada level yang tinggi. Banyak responden berpendapat bahwa faktor bukti fisik seperti kerapian ruangan, kebersihan fasilitas, dan kelengkapan peralatan komputer sudah cukup baik dan mendukung proses akademis. Secara garis besar, kualitas sarana fisik berpengaruh besar terhadap kepercayaan pengguna layanan publik (Saragi, 2022). Dalam hal keandalan, layanan Unit TIK dianggap mampu memberikan jasa yang tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan, sebagaimana disampaikan bahwa keandalan sistem digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik (Hidayat & Maulana, 2023).

Dalam dimensi ketanggapan, banyak responden merasa bahwa staf cukup responsif dalam menangani masalah pengguna, meskipun aspek ini masih perlu perbaikan agar respons terhadap kendala teknis lebih cepat dan efektif, serta pentingnya respons yang cepat dalam layanan digital di perguruan tinggi. Mengenai dimensi jaminan, sebagian besar

responden menilai bahwa staf Unit TIK menunjukkan sikap ramah, profesional, dan memiliki pengetahuan teknis yang baik, serta etika dan kemampuan petugas dapat mempengaruhi pandangan positif pengguna terhadap lembaga teknologi. Pada dimensi empati, terlihat bahwa staf Unit TIK memberikan perhatian individual kepada pengguna, meskipun ada responden yang tetap bersikap netral. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan digital, khususnya dalam hal fasilitas fisik dan profesionalisme staf, adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna di lingkungan universitas. Namun, perlunya peningkatan dalam kecepatan respons dan komunikasi dua arah masih diperlukan agar kepuasan pengguna terhadap Unit TIK dapat terus optimal dan berkelanjutan.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan jika terdapat kebutuhan guna meningkatkan aspek *responsiveness* dan *empathy* agar layanan yang diberikan dapat menjadi lebih cepat, responsif, dan lebih sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan mengoptimalkan sistem umpan balik dikarenakan langkah-langkah tersebut menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan TIK yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan bahwa kualitas layanan TIK berdampak langsung pada kepuasan pengguna dan sebagai dasar yang penting bagi keberhasilan transformasi digital di Universitas Tidar.

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, untuk penelitian mendatang bisa dilakukan dengan menganalisis lebih rinci elemen layanan yang masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan *responsiveness* dan *empathy*, untuk mengetahui aspek mana yang memerlukan perbaikan. Penelitian selanjutnya juga dapat melibatkan lebih banyak responden atau fakultas lain agar hasilnya dapat mencakup lebih luas. Di samping itu, penggunaan kuesioner yang lebih komprehensif dan analisis data yang lebih mendalam untuk memperoleh hasil yang lebih tepat. Dengan demikian, penelitian yang akan datang bisa memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana layanan Unit TIK dapat lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Adelia, A. (2022). *Pengukuran layanan sistem informasi akademik di perguruan tinggi: evaluasi layanan TIK*. Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi (JUTISI), Vol. 8, No. 3, 690-697.
- Asmawati, A., Alim, M., & Sani, F. (2024). *Analisis Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Universitas Negeri Gorontalo*. Jurnal Administrasi Publik, 21(9), 1-12.
- Firdaus, A., Ardianto, D., & Sisharini, N. (2024). *Kualitas sistem dan kepuasan pengguna dalam pembelajaran daring di Universitas Merdeka Malang*. Jurnal Teknologi Pendidikan, 11(2), 67-78.
- Firdaus, N. M., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2024). *Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan platform pembelajaran daring terhadap kepuasan pengguna*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika, 10(1), 70-80.
- Fitriani, D. (2023). *Empati dan Loyalitas Pengguna Layanan Publik Digital di Indonesia*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial, 9(1), 89-102.
- Hidayat, E. W., Maulana, F. M. S., & Rahmatulloh, A. (2017). *Analisis Service Quality untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan TIK di Universitas Siliwangi*. SEMNASTEKNOMEDIA Online, 5(1), 1-25. ISSN 2302-3805.
- Hidayat, R., & Maulana, S. (2023). *Analisis Dimensi SERVQUAL dalam Layanan Akademik Berbasis Teknologi di Perguruan Tinggi*. Jurnal Transformasi Digital Pendidikan, 5(3), 120-133.
- Hidayat, R., Purnamasari, E., & Suryadi, R. (2017). *Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan TIK di perguruan tinggi negeri*. Jurnal Sistem Informasi dan Komputer, 6(3), 101-112.
- Jannah, F. Z., & Suyatno, D. F. (2024). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan UnesaWifi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. JEISBI (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence), 5(1), 144-152. E-ISSN 2774-3993.
- Jannah, M., & Suyatno, E. (2024). *Dimensi kualitas layanan dan kepuasan pengguna sistem akademik digital universitas negeri*. Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, 12(1), 88-99.
- Kurniawan, W., Affandes, M., Safaat, N., & Darmizal, T. (2022). *Analisis tingkat kepuasan pengguna e-learning di perguruan tinggi menggunakan metode SERVQUAL*. Jurnal Teknologi Informasi dan Sistem Informasi (JUTISI). Vol. 11, No. 2, 493-502.
- Muflihini, M. H. (2023). *Kualitas layanan di perguruan tinggi: Pengaruh fasilitas dan layanan administrasi akademik terhadap layanan perkuliahan*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 7(2), 3766-3771.

- Nugroho, A., & Lestari, I. (2021). *Reliabilitas Instrumen Penelitian Sosial dengan Pendekatan Cronbach's Alpha*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 12(3), 210-223.
- Putra, J., Indah, D. R., & Firdaus, A. F. (2023). *Analisis kepuasan pengguna pada e-learning menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Jurnal SisfoKom, Universitas Atma Luhur. Vol. 12, No. 1, 45-51.
- Putra, M. & Raharjo, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan TIK Terhadap Kepuasan Pengguna di Perguruan Tinggi Negeri*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi, 9(2), 112-120.
- Sagai, E. (2018). *Etika dan Profesionalisme dalam Pelayanan Teknologi Informasi*. Jurnal Manajemen dan Inovasi Teknologi, 3(4), 54–65.
- Saragi, T. (2022). *Faktor Lingkungan Fisik dan Persepsi Profesionalisme pada Layanan Publik Berbasis Teknologi*. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 8(2), 66-79.
- Simaremare, D. A., & Junaidi, A. (2023). *Analisis tingkat kepuasan mahasiswa pengguna e-learning dengan menggunakan End User Computing Satisfaction*. Jurnal Komputer Antartika, 1(1), 25-31.
- Sutowo, B. A. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Menggunakan EUCS*. Journal CISA.