LAPORAN KEGIATAN
RENCANA PENGEMBANGAN UNIT
EVALUASI PELAYANAN DIREKTORAT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
OLEH STAKEHOLDER

Disusun Oleh:

Tim Pelayanan DSTI - UMS

DIREKTORAT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Dokumen LAPORAN KEGIATAN RENCANA PENGEMBANGAN UNIT, EVALUASI PELAYANAN DIREKTORAT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI OLEH STAKEHOLDER ini dinyatakan sah dan bisa digunakan sebagai acuan evaluasi perencanaan dan pelaksanaan program DSTI selanjutnya.

Disahkan di : **Surakarta**

Pada tanggal : **7 Oktober 2026**

MENGESAHKAN,
Direktur Direktorat Sistem & Teknologi Informasi UMS

Ir. Bana Handaga, M.T., Ph.D
NIK. 793

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
DAFTAR ISI ..... **III**
DAFTAR GAMBAR ..... **V**
DAFTAR TABEL ..... **VI**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 LATAR BELAKANG 1
1.2 TUJUAN SURVEI 2
1.3 RUANG LINGKUP 2
BAB II METODOLOGI SURVEI **4**
2.1 METODE SURVEI 4
2.2 RESPONDEN SURVEI 4
2.3 INSTRUMEN SURVEI 5
2.4 METODE ANALISIS 5
2.4.1 Analisis Deskriptif 5
2.4.2 Tingkat Kesesuaian 6
2.4.3 Importance Performance Analysis (IPA) 6
2.4.4 Analisis Saran Pengguna 7
2.4.5 Alur Pelaksanaan Survei 7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN **8**
3.1 PROFIL RESPONDEN 8
3.2 ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN 11
3.3 ANALISIS TINGKAT KEPUASAN 12
3.4 ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN 14
3.5 ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) 16
3.5.1 Penentuan Titik Potong Diagram Kartesius 16
3.5.2 Diagram Kartesius IPA 16
3.5.3 Interpretasi Kuadran 17
3.5.4 Pembahasan Hasil IPA 19
3.6 ANALISIS BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL 19
3.6.1 Tangibles (Bukti Fisik) 19
3.6.2 Empathy (Empati) 20
3.6.3 Responsiveness (Daya Tanggap) 20
3.6.4 Reliability (Keandalan) 20
3.6.5 Assurance (Jaminan) 21
3.6.6 Pembahasan Hasil Analisis SERVQUAL 21
3.7 ANALISIS SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA 21
3.7.1 Komposisi Responden Berdasarkan Kategori 22
3.7.2 Perbandingan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kategori Responden 22
3.7.3 Implikasi terhadap Peningkatan Layanan 23
3.7.4 Pembahasan 23

3.8 ANALISIS BERDASARKAN LAMA BERGABUNG 23
3.8.1 Komposisi Responden Berdasarkan Lama Bergabung 23
3.8.2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Bergabung 24
3.8.3 Implikasi terhadap Pengembangan Layanan 24
3.8.4 Pembahasan 25
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 26
4.1 KESIMPULAN 26
4.1.1 Tingkat Kepuasan Pengguna 26
4.1.3 Kinerja Berdasarkan Dimensi SERVQUAL 26
4.1.4 Hasil Importance–Performance Analysis 27
4.1.5 Kepuasan Berdasarkan Kategori Pengguna 27
4.1.6 Kepuasan Berdasarkan Lama Bergabung di UMS 27
4.1.7 Saran dan Masukan Pengguna 27
4.2 REKOMENDASI 28
4.2.1 Memprioritaskan Perbaikan pada Indikator Berkinerja Rendah dan Berkepentingan Tinggi 28
4.2.2 Meningkatkan Aspek Tangibles 28
4.2.3 Mempertahankan dan Mengembangkan Responsiveness 28
4.2.4 Meningkatkan Reliability dan Integrasi Layanan 29
4.2.5 Meningkatkan Kompetensi dan Kualitas Frontliner 29
4.2.6 Menyusun Strategi Layanan Berdasarkan Kelompok Pengguna 29
4.2.7 Memperkuat Dokumentasi dan Knowledge Base 29
4.2.8 Menjadikan Hasil Survei sebagai Dasar Continuous Improvement 30
4.2.9 Menetapkan Target Peningkatan pada Survei Berikutnya 30
4.3 ARAH TINDAK LANJUT 30
4.4 PENUTUP 31
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komposisi Responden Berdasarkan Kategori 8
Gambar 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bergabung di UMS 9
Gambar 3.3 Diagram Kartesius Importance–Performance Analysis (IPA) 17

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Komposisi Responden Berdasarkan Kategori 8
Tabel 3.2 Lama Bergabung Responden di UMS 9
Tabel 3.3 Ringkasan Data Survei 10
Tabel 3.3 Rata-rata Tingkat Kepentingan Setiap Indikator 11
Tabel 3.4 Rata-rata Tingkat Kepuasan Setiap Indikator 12
Tabel 3.5 Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Layanan 14
Tabel 3.6 Hasil Pemetaan Indikator Pada Kuadran I 17
Tabel 3.7 Hasil Pemetaan Indikator Pada Kuadran II 18
Tabel 3.8 Hasil Pemetaan Indikator Pada Kuadran III 18
Tabel 3.9 Hasil Pemetaan Indikator Pada Kuadran IV 18
Tabel 3.10 Komposisi Responden Berdasarkan Kategori 22
Tabel 3.11 Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kategori Responden 22
Tabel 3.12 Komposisi Responden Berdasarkan Lama Bergabung di UMS 23
Tabel 3.13 Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Bergabung 24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI) Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) merupakan unit yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan sistem dan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan Caturdharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah. Layanan yang diberikan mencakup pengelolaan infrastruktur teknologi informasi, jaringan komputer, pusat data, sistem informasi terintegrasi, keamanan informasi, layanan akun digital, website, serta layanan bantuan (helpdesk) bagi seluruh sivitas akademika dan unit kerja di lingkungan UMS.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, meningkatnya kebutuhan layanan digital, serta tuntutan terhadap tata kelola teknologi informasi yang profesional mengharuskan DSTI terus meningkatkan kualitas layanannya. Di sisi lain, transformasi digital di lingkungan perguruan tinggi tidak hanya diukur dari keberhasilan implementasi teknologi, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa seluruh layanan teknologi informasi mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan ekspektasi para pengguna.

Dalam dokumen Rencana Strategis (Renstra) DSTI UMS Tahun 2025–2029, peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna (user experience) menjadi salah satu strategi utama pengembangan DSTI. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna ditetapkan sebagai salah satu indikator kinerja utama dalam mendukung Sasaran Strategis 4.2 tentang Transformasi Digital Universitas serta Sasaran Strategis 6.2 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Berbasis Digital. Renstra juga menargetkan peningkatan kepuasan pengguna layanan hingga mencapai minimal 85% pada akhir periode perencanaan.

Sejalan dengan kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Muhammadiyah Surakarta, setiap unit kerja berkewajiban melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap mutu layanan sebagai bagian dari implementasi siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan). Survei kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi yang menghasilkan data objektif mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengendalian dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan, survei ini mengadopsi lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance. Kelima dimensi tersebut dijabarkan ke dalam lima belas indikator layanan yang mencerminkan aspek fisik layanan, kepedulian personel, ketanggapan pelayanan, keandalan proses layanan, serta kompetensi personel dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Analisis hasil survei menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA), yaitu metode yang membandingkan tingkat kepentingan (importance) atau harapan pengguna dengan tingkat kepuasan (performance) yang dirasakan. Metode ini menghasilkan pemetaan

setiap indikator layanan ke dalam empat kuadran prioritas sehingga memudahkan DSTI dalam menentukan aspek layanan yang harus segera diperbaiki, aspek yang perlu dipertahankan, aspek yang memiliki prioritas rendah, maupun aspek yang pelaksanaannya telah melebihi tingkat kepentingan pengguna.

Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar bagi pimpinan DSTI dalam menyusun kebijakan, menetapkan prioritas program kerja, meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making). Selain itu, hasil survei juga menjadi bagian dari implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal UMS dan bahan evaluasi terhadap pencapaian indikator kinerja Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi sebagaimana tertuang dalam Renstra DSTI UMS Tahun 2025–2029.

1.2 Tujuan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan DSTI UMS bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi UMS.
2. Mengukur tingkat kepentingan atau harapan pengguna terhadap setiap aspek layanan DSTI.
3. Mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima.
4. Mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan berdasarkan metode Importance–Performance Analysis (IPA).
5. Mengetahui kekuatan layanan yang telah memenuhi harapan pengguna sehingga dapat dipertahankan dan dikembangkan.
6. Menghimpun saran dan masukan pengguna sebagai bahan penyempurnaan layanan.
7. Menyediakan informasi yang objektif sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu layanan dan evaluasi pencapaian indikator kinerja DSTI.

1.3 Ruang Lingkup

Survei ini mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Surakarta berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu:

1. Tangibles, yaitu kelayakan tampilan dan aksesibilitas fasilitas fisik maupun media layanan DSTI, meliputi ruang pelayanan, penampilan personel, sistem informasi, website, serta dokumen layanan.
2. Empathy, yaitu perhatian, kepedulian, dan pelayanan yang diberikan secara tulus kepada setiap pengguna sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

3. Responsiveness, yaitu ketanggapan dan kecepatan personel DSTI dalam memberikan pelayanan, merespons permintaan, maupun menyelesaikan permasalahan pengguna.
4. Reliability, yaitu kemampuan DSTI dalam memberikan layanan secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan harapan pengguna.
5. Assurance, yaitu kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme personel DSTI yang mampu memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna.

Kelima dimensi tersebut diukur melalui lima belas indikator pelayanan yang dinilai menggunakan dua perspektif, yaitu tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kepuasan (performance).

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode Survei

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI) Universitas Muhammadiyah Surakarta dilaksanakan menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif. Metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh DSTI berdasarkan pengalaman pengguna selama memanfaatkan layanan teknologi informasi.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada pengguna layanan DSTI. Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap setiap indikator layanan berdasarkan dua perspektif, yaitu:

1. Tingkat Kepentingan (Importance), yaitu tingkat harapan atau tingkat pentingnya suatu atribut layanan menurut pengguna.
2. Tingkat Kepuasan (Performance), yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan yang telah diberikan oleh DSTI.

Penilaian menggunakan skala Likert lima tingkat sebagaimana disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Skala Penilaian Survei

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting	Tidak Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Data yang diperoleh selanjutnya diolah untuk menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, tingkat kesesuaian layanan, serta dipetakan menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA).

2.2 Responden Survei

Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berasal dari berbagai unsur sivitas akademika maupun unit kerja di lingkungan UMS.

Kelompok responden meliputi:

1. Mahasiswa;
2. Dosen;
3. Tenaga Kependidikan;

Jumlah responden yang mengisi kuesioner dianalisis sebagai dasar pengolahan data survei. Distribusi responden berdasarkan kategori pengguna disajikan pada Bab III sebagai bagian dari profil responden.

2.3 Instrumen Survei

Instrumen survei berupa kuesioner yang disusun berdasarkan konsep kualitas layanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang dirasakan.

Instrumen terdiri atas 15 butir pernyataan yang mewakili lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Tangibles: Mengukur kelayakan fasilitas fisik, media layanan, serta tampilan layanan DSTI, meliputi ruang pelayanan, penampilan personel, sistem informasi, website, maupun dokumen pelayanan.
2. Empathy: Mengukur perhatian, kepedulian, dan kemampuan personel DSTI dalam memahami kebutuhan pengguna serta memberikan pelayanan secara personal.
3. Responsiveness: Mengukur ketanggapan, kecepatan, dan kesigapan personel dalam memberikan pelayanan serta menyelesaikan permasalahan pengguna.
4. Reliability: Mengukur kemampuan DSTI dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan harapan pengguna.
5. Assurance: Mengukur kompetensi, pengetahuan, profesionalisme, dan kemampuan personel DSTI dalam memberikan rasa percaya kepada pengguna.

Setiap indikator dinilai dua kali oleh responden, yaitu berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima.

2.4 Metode Analisis

Data hasil survei dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan metode *Importance–Performance Analysis* (IPA).

2.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran umum mengenai hasil survei melalui perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada setiap indikator pelayanan.

Rata-rata tingkat kepuasan dihitung menggunakan persamaan:

$$\text{Rata-rata kepuasan} = \text{Jumlah skor kepuasan}/\text{jumlah responden}$$

Rata-rata tingkat kepentingan dihitung menggunakan persamaan:

Rata-rata kepentingan = Jumlah skor kepentingan/jumlah responden

2.4.2 Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian menunjukkan sejauh mana kinerja layanan telah memenuhi harapan pengguna.

Perhitungan dilakukan menggunakan rumus:

$$TK = \frac{Kepuasan}{Kepentingan} \times 100\%$$

Interpretasi:

- 100% = sangat memuaskan
- 90–100% = memuaskan
- <90% = perlu peningkatan

Semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian menunjukkan semakin baik kemampuan DSTI dalam memenuhi harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

2.4.3 **Importance Performance Analysis (IPA)**

Importance–Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan pada setiap atribut layanan.

Tahapan analisis IPA meliputi:

1. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan setiap indikator.
2. Menghitung rata-rata tingkat kepuasan setiap indikator.
3. Menentukan nilai rata-rata keseluruhan kepentingan dan kepuasan sebagai titik potong Diagram Kartesius.
4. Memetakan setiap indikator ke dalam empat kuadran berdasarkan posisi masing-masing indikator.

Interpretasi masing-masing kuadran adalah sebagai berikut.

A. Kuadran I (Concentrate Here)

Indikator memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasan masih rendah. Indikator pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan.

B. Kuadran II (Keep Up the Good Work)

Indikator memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan tinggi. Kinerja pada indikator ini telah memenuhi harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan.

C. Kuadran III (Low Priority)

Indikator memiliki tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan yang relatif rendah sehingga bukan merupakan prioritas utama dalam peningkatan layanan.

D. Kuadran IV (Possible Overkill)

Indikator memiliki tingkat kepuasan tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah. Sumber daya pada indikator ini dapat dievaluasi agar lebih optimal tanpa mengurangi kualitas layanan.

2.4.4 Analisis Saran Pengguna

Selain data kuantitatif, survei juga menghimpun saran dan masukan dari responden dalam bentuk pertanyaan terbuka.

Seluruh saran dianalisis menggunakan metode analisis isi (content analysis) dengan cara mengelompokkan saran ke dalam tema-tema utama, seperti:

1. Infrastruktur jaringan;
2. Sistem informasi;
3. Website;
4. Helpdesk;
5. Kecepatan pelayanan;
6. Kompetensi personel;
7. Keamanan informasi;
8. Layanan akun dan email;
9. Fasilitas pendukung lainnya.

Hasil analisis tersebut digunakan sebagai pelengkap interpretasi hasil kuantitatif dan menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi peningkatan mutu layanan.

2.4.5 Alur Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan instrumen survei berdasarkan dimensi SERVQUAL.
2. Penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan DSTI.
3. Pengumpulan data responden.
4. Validasi dan pembersihan data.
5. Pengolahan data menggunakan Microsoft Excel.
6. Perhitungan nilai rata-rata kepentingan, kepuasan, dan tingkat kesesuaian.
7. Penyusunan Diagram Kartesius Importance–Performance Analysis (IPA).
8. Analisis hasil survei dan penyusunan rekomendasi peningkatan layanan.

Tahapan tersebut merupakan siklus evaluasi yang mendukung implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) UMS, khususnya pada tahap Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP), sehingga hasil survei dapat dimanfaatkan sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu layanan DSTI secara berkelanjutan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

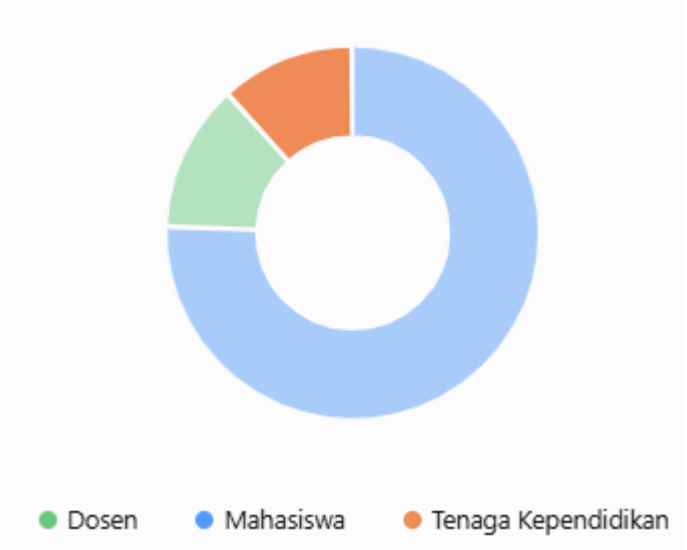
3.1 Profil Responden

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI) Universitas Muhammadiyah Surakarta dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh DSTI. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan DSTI, meliputi sivitas akademika dan unit kerja di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh 722 responden yang mengisi kuesioner secara lengkap. Jumlah tersebut dinilai telah memberikan representasi yang memadai untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap berbagai layanan yang diselenggarakan oleh DSTI. Dari 722 responden tersebut, terdiri dari kategori mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik (tendik). Komposisi responden berdasarkan kategori pengguna disajikan pada Tabel 3.1. atau dalam bentuk grafik pada Gambar 3.1.

Tabel 3.1 Komposisi Responden Berdasarkan Kategori

Kategori Responden	Jumlah		Persentase
Mahasiswa	547		75,76%
Dosen	92		12,74%
Tenaga Kependidikan (Tendik)	83		11,50%
Total	721		100,00%



Gambar 3.1 Komposisi Responden Berdasarkan Kategori

Berdasarkan Tabel 3.1 atau gambar 3.1, mayoritas responden merupakan mahasiswa, yaitu sebanyak 547 orang (75,76%). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan

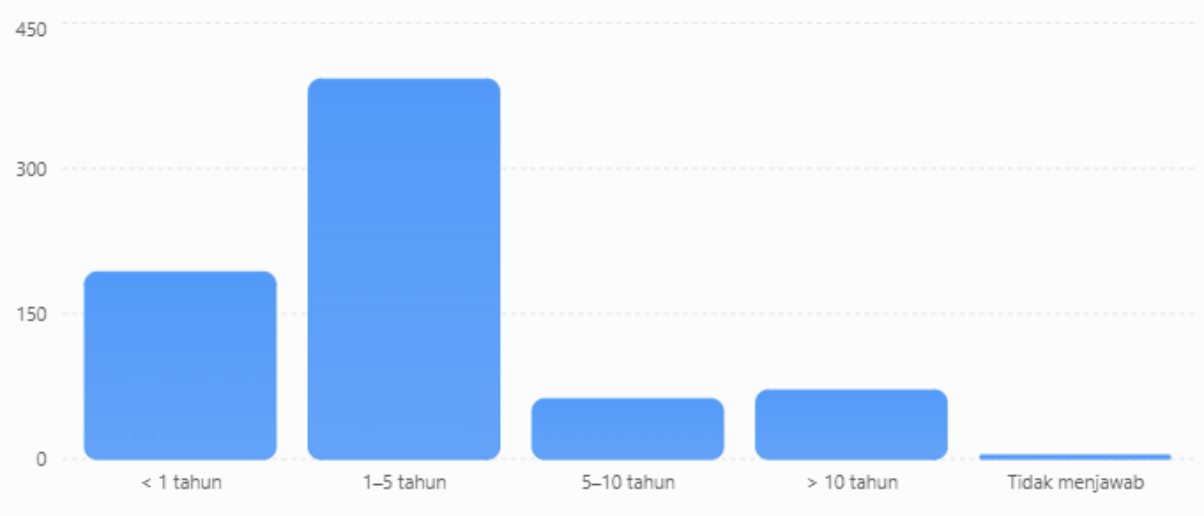
kelompok pengguna layanan DSTI yang paling dominan, sehingga persepsi mereka memberikan kontribusi yang signifikan terhadap hasil survei secara keseluruhan.

Responden dari kalangan dosen berjumlah 92 orang (12,74%), sedangkan tenaga kependidikan sebanyak 83 orang (11,50%). Keterlibatan ketiga kelompok responden tersebut menunjukkan bahwa survei telah mencakup pengguna utama layanan DSTI dari berbagai unsur sivitas akademika.

Berdasarkan lama bergabung di UMS, karakteristik responden disajikan pada Tabel 3.2. atau dalam bentuk grafik pada Gambar 3.2.

Tabel 3.2 Lama Bergabung Responden di UMS

Lama Bergabung	Jumlah	Persentase
Kurang dari 1 tahun	193	26,73%
Antara 1–5 tahun	392	54,29%
Antara 5–10 tahun	62	8,59%
Lebih dari 10 tahun	71	9,83%
Tidak menjawab	4	0,55%
Total	**722**	**100,00%**



Gambar 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bergabung di UMS

Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden (**54,29%**) telah bergabung di UMS selama **1–5 tahun**. Kelompok ini diperkirakan telah memiliki pengalaman yang cukup dalam memanfaatkan berbagai layanan teknologi informasi yang disediakan oleh DSTI sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas layanan.

Responden yang baru bergabung kurang dari satu tahun mencapai **26,73%**, mencerminkan adanya perspektif dari pengguna baru terhadap kemudahan akses dan kualitas layanan. Sementara itu, responden yang telah bergabung lebih dari lima tahun mencapai sekitar **18,42%**, sehingga hasil survei juga merepresentasikan pengalaman pengguna yang telah lama berinteraksi dengan layanan DSTI.

Keberagaman karakteristik responden berdasarkan kategori pengguna maupun lama bergabung menunjukkan bahwa hasil survei telah menghimpun persepsi dari berbagai kelompok pengguna layanan. Dengan demikian, hasil analisis pada bab ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang representatif mengenai tingkat kepuasan dan harapan pengguna terhadap layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap 15 indikator pelayanan yang mewakili lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu: Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance. Untuk setiap indikator, responden memberikan dua jenis penilaian, yaitu:

- Tingkat kepentingan (importance) yang menggambarkan tingkat harapan pengguna terhadap layanan.
- Tingkat kepuasan (performance) yang menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang telah diterima.

Dengan demikian, setiap responden memberikan sebanyak 30 penilaian, yang terdiri atas 15 penilaian tingkat kepentingan dan 15 penilaian tingkat kepuasan. Secara keseluruhan, data yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 21.630 data penilaian, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Ringkasan Data Survei

Uraian	Jumlah
Jumlah responden	721 orang
Jumlah indikator pelayanan	15 indikator
Dimensi pelayanan	5 dimensi SERVQUAL
Penilaian tingkat kepentingan	10.815 data
Penilaian tingkat kepuasan	10.815 data
Total data yang dianalisis	21.630 data

Kelima belas indikator yang digunakan dalam survei telah dirancang untuk mewakili aspek-aspek utama kualitas layanan teknologi informasi, mulai dari kondisi sarana dan media pelayanan, perhatian personel kepada pengguna, kecepatan pelayanan, keandalan sistem informasi, hingga kompetensi personel dalam memberikan layanan.

Jumlah responden yang relatif besar memberikan tingkat kepercayaan yang baik terhadap hasil survei. Oleh karena itu, hasil analisis yang disajikan pada bab ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi aktual kualitas layanan DSTI serta menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Selanjutnya dilakukan analisis terhadap nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada masing-masing indikator, dilanjutkan dengan perhitungan tingkat kesesuaian serta pemetaan menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan.

3.2 Analisis Tingkat Kepentingan

Analisis tingkat kepentingan bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI) Universitas Muhammadiyah Surakarta. Semakin tinggi nilai rata-rata tingkat kepentingan suatu indikator, semakin besar harapan pengguna agar layanan pada indikator tersebut dapat dipenuhi secara optimal.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 722 responden valid, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk masing-masing indikator sebagaimana disajikan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.3 Rata-rata Tingkat Kepentingan Setiap Indikator

No	Indikator	Rata-rata
P1	Penampilan staf DSTI rapi dan menarik	4,622
P2	Staf DSTI memberikan pelayanan sesuai prosedur	4,742
P3	Staf DSTI memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, senyum dan salam	4,680
P4	Staf DSTI memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna	4,720
P5	Staf DSTI memahami permasalahan yang disampaikan pengguna	4,769
P6	Staf DSTI mudah dihubungi dan diajak berdiskusi	4,729
P7	Layanan DSTI mudah diakses dan digunakan	4,765
P8	Layanan DSTI telah terdigitalisasi dengan baik	4,749
P9	Layanan diberikan secara cepat dan dapat diandalkan	4,742
P10	Sistem informasi terintegrasi dengan baik	4,737
P11	Data yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya	4,731
P12	Sistem informasi memberikan kemudahan dalam pekerjaan	4,748
P13	Personel DSTI memiliki kompetensi yang baik	4,760
P14	Personel DSTI memahami tugas dan tanggung jawabnya	4,749
P15	Personel DSTI memahami kebutuhan pengguna	4,747

Rata-rata tingkat kepentingan seluruh indikator berada pada rentang 4,622–4,769 dari skala maksimum 5. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan yang diukur dipandang sangat penting oleh pengguna. Dengan kata lain, pengguna memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh DSTI.

Indikator dengan tingkat kepentingan tertinggi adalah P5 (Staf DSTI memahami permasalahan yang disampaikan pengguna) dengan nilai rata-rata 4,769. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan personel dalam memahami kebutuhan dan permasalahan pengguna merupakan aspek yang paling diharapkan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas interaksi antara petugas layanan dan pengguna menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan terhadap layanan teknologi informasi.

Selanjutnya, indikator dengan nilai kepentingan tinggi lainnya adalah P7 (Layanan DSTI mudah diakses dan digunakan) sebesar 4,765, diikuti P13 (Personel DSTI memiliki kompetensi yang baik) sebesar 4,760, serta P8 dan P14 masing-masing sebesar 4,749. Tingginya nilai pada

indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya mengharapkan layanan yang cepat, tetapi juga sistem yang mudah digunakan, didukung oleh personel yang kompeten dan profesional.

Di sisi lain, indikator dengan nilai kepentingan terendah adalah P1 (Penampilan staf DSTI rapi dan menarik) dengan rata-rata 4,622. Meskipun merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, skor tersebut tetap berada pada kategori sangat penting, sehingga menunjukkan bahwa aspek penampilan personel tetap diperhatikan oleh pengguna, meskipun prioritasnya berada di bawah aspek kompetensi, kemudahan layanan, dan kemampuan memahami kebutuhan pengguna.

Jika dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), maka tingkat kepentingan pengguna dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

1. Tangibles menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan tersedianya fasilitas pelayanan, sistem informasi, media layanan, serta penampilan personel yang profesional dan mendukung kenyamanan pelayanan.
2. Empathy menggambarkan tingginya harapan pengguna terhadap kepedulian, keramahan, dan perhatian personel dalam melayani kebutuhan pengguna secara individual.
3. Responsiveness menjadi salah satu dimensi dengan tingkat kepentingan tertinggi. Pengguna sangat mengharapkan personel DSTI mampu memahami permasalahan, memberikan respons secara cepat, serta menyediakan layanan yang mudah diakses.
4. Reliability menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan sistem informasi yang terintegrasi, layanan yang andal, serta data yang akurat dan dapat dipercaya.
5. Assurance memperoleh nilai kepentingan yang sangat tinggi, menunjukkan bahwa kompetensi, profesionalisme, dan kemampuan personel dalam memberikan keyakinan kepada pengguna merupakan faktor yang sangat menentukan kualitas layanan.

Secara keseluruhan, hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata di atas 4,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap kualitas layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi UMS. Oleh karena itu, hasil analisis ini menjadi acuan penting dalam mengevaluasi apakah tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna telah mampu memenuhi harapan tersebut. Analisis tingkat kepuasan akan dibahas pada subbab berikutnya untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan.

3.3 Analisis Tingkat Kepuasan

Analisis tingkat kepuasan bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI) Universitas Muhammadiyah Surakarta. Nilai kepuasan diperoleh dari penilaian responden terhadap kinerja layanan yang telah mereka rasakan selama memanfaatkan berbagai layanan DSTI.

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 721 responden valid, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepuasan untuk masing-masing indikator sebagaimana disajikan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Rata-rata Tingkat Kepuasan Setiap Indikator

No	Indikator	Rata-rata
P1	Penampilan staf DSTI rapi dan menarik	4,508
P2	Staf DSTI memberikan pelayanan sesuai prosedur	4,672
P3	Staf DSTI memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, senyum dan salam	4,591
P4	Staf DSTI memberikan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna	4,676
P5	Staf DSTI memahami permasalahan yang disampaikan pengguna	4,715
P6	Staf DSTI mudah dihubungi dan diajak berdiskusi	4,687
P7	Layanan DSTI mudah diakses dan digunakan	4,711
P8	Layanan DSTI telah terdigitalisasi dengan baik	4,698
P9	Layanan diberikan secara cepat dan dapat diandalkan	4,676
P10	Sistem informasi terintegrasi dengan baik	4,679
P11	Data yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya	4,669
P12	Sistem informasi memberikan kemudahan dalam pekerjaan	4,661
P13	Personel DSTI memiliki kompetensi yang baik	4,699
P14	Personel DSTI memahami tugas dan tanggung jawabnya	4,690
P15	Personel DSTI memahami kebutuhan pengguna	4,690

Berdasarkan Tabel 3.4, nilai rata-rata tingkat kepuasan seluruh indikator berada pada rentang 4,508 hingga 4,715. Seluruh indikator memperoleh nilai di atas 4,50 pada skala lima, yang menunjukkan bahwa pengguna secara umum memberikan penilaian sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh DSTI.

Indikator dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah P5 (Staf DSTI memahami permasalahan yang disampaikan pengguna) dengan nilai rata-rata 4,715. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menilai personel DSTI memiliki kemampuan yang sangat baik dalam memahami permasalahan yang dihadapi pengguna sebelum memberikan solusi. Kemampuan ini merupakan salah satu faktor utama yang membentuk pengalaman positif pengguna dalam menerima layanan.

Indikator dengan tingkat kepuasan tinggi berikutnya adalah P7 (Layanan DSTI mudah diakses dan digunakan) dengan nilai 4,711, diikuti oleh P13 (Personel DSTI memiliki kompetensi yang baik) sebesar 4,699, P8 (Layanan DSTI telah terdigitalisasi dengan baik) sebesar 4,698, serta P14 dan P15 yang masing-masing memperoleh nilai 4,690. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kemudahan akses layanan, kompetensi personel, serta upaya digitalisasi layanan yang telah dilakukan oleh DSTI.

Sementara itu, indikator dengan tingkat kepuasan terendah adalah P1 (Penampilan staf DSTI rapi dan menarik) dengan nilai rata-rata 4,508, diikuti oleh P3 (Staf DSTI memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, senyum dan salam) sebesar 4,591. Walaupun menjadi dua indikator dengan nilai terendah, keduanya tetap berada pada kategori sangat puas, sehingga tidak menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap aspek tersebut. Perbedaan nilai yang relatif kecil antarindikator menunjukkan bahwa kualitas pelayanan DSTI dinilai cukup merata pada seluruh aspek yang diukur.

Apabila dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), hasil analisis tingkat kepuasan menunjukkan karakteristik sebagai berikut.

Tangibles memperoleh nilai kepuasan yang tinggi, menunjukkan bahwa pengguna menilai fasilitas pelayanan, media informasi, sistem digital, serta penampilan personel telah mendukung proses pelayanan dengan baik.

Empathy menunjukkan bahwa personel DSTI dinilai mampu memberikan perhatian, keramahan, dan kepedulian kepada pengguna. Hal ini tercermin dari tingginya penilaian terhadap sikap pelayanan dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Responsiveness merupakan salah satu dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi. Pengguna menilai bahwa personel DSTI cepat memahami permasalahan, mudah dihubungi, serta memberikan layanan yang mudah diakses dan digunakan.

Reliability juga memperoleh penilaian yang sangat baik. Pengguna menilai bahwa layanan yang diberikan telah terdigitalisasi, sistem informasi berjalan dengan baik, serta data yang dihasilkan dapat dipercaya dan mendukung pelaksanaan aktivitas akademik maupun administrasi.

Assurance memperoleh nilai kepuasan yang tinggi, yang menunjukkan bahwa kompetensi, pengetahuan, dan profesionalisme personel DSTI telah mampu memberikan rasa percaya kepada pengguna dalam memanfaatkan layanan teknologi informasi.

Secara keseluruhan, hasil analisis tingkat kepuasan menunjukkan bahwa kualitas layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Surakarta telah memperoleh apresiasi yang sangat baik dari para pengguna. Meskipun demikian, tingginya tingkat kepuasan belum dapat menggambarkan sepenuhnya keberhasilan layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, pada subbab berikutnya dilakukan analisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk mengetahui sejauh mana layanan DSTI telah memenuhi ekspektasi pengguna.

3.4 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI) Universitas Muhammadiyah Surakarta telah mampu memenuhi harapan pengguna. Tingkat kesesuaian diperoleh dengan membandingkan rata-rata tingkat kepuasan terhadap rata-rata tingkat kepentingan pada setiap indikator pelayanan.

Semakin tinggi nilai tingkat kesesuaian, semakin baik kemampuan DSTI dalam memenuhi harapan pengguna. Sebaliknya, nilai tingkat kesesuaian yang semakin rendah menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara kualitas layanan yang dirasakan dengan tingkat harapan pengguna, sehingga indikator tersebut memerlukan perhatian lebih dalam program peningkatan mutu.

Perhitungan tingkat kesesuaian menggunakan rumus sebagai berikut:

%Tingkat Kesesuaian = (Rata-rata Kepuasan/Rata-rata Kepentingan) x 100%

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian masing-masing indikator disajikan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Tingkat Kesesuaian Setiap Indikator Layanan

No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	Kesesuaian (%)
P1	Penampilan staf DSTI rapi dan menarik	4,622	4,508	97,53
P2	Pelayanan sesuai prosedur	4,742	4,672	98,52
P3	Ramah, sopan, senyum dan salam	4,680	4,591	98,10
P4	Perhatian terhadap kebutuhan pengguna	4,720	4,676	99,07
P5	Memahami permasalahan pengguna	4,769	4,715	98,87
P6	Mudah dihubungi dan berdiskusi	4,729	4,687	99,11
P7	Layanan mudah diakses dan digunakan	4,765	4,711	98,87
P8	Layanan telah terdigitalisasi	4,749	4,698	98,93
P9	Layanan cepat dan dapat diandalkan	4,742	4,676	98,61
P10	Sistem informasi terintegrasi	4,737	4,679	98,78
P11	Data akurat dan dapat dipercaya	4,731	4,669	98,69
P12	Sistem informasi memudahkan pekerjaan	4,748	4,661	98,17
P13	Personel memiliki kompetensi yang baik	4,760	4,699	98,72
P14	Personel memahami tugas	4,749	4,690	98,76
P15	Personel memahami kebutuhan pengguna	4,747	4,690	98,80

Berdasarkan Tabel 3.5, seluruh indikator memiliki tingkat kesesuaian di atas 97%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan yang diberikan oleh DSTI telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pengguna. Meskipun demikian, seluruh nilai kesesuaian masih berada di bawah 100%, yang berarti masih terdapat selisih antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang dirasakan.

Indikator dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah P6 (Staf DSTI mudah dihubungi dan diajak berdiskusi) dengan nilai 99,11%. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan komunikasi antara pengguna dan personel DSTI telah berjalan sangat baik dan hampir sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.

Indikator lain yang juga memiliki tingkat kesesuaian tinggi adalah P4 (Perhatian terhadap kebutuhan pengguna) sebesar 99,07%, diikuti oleh P8 (Layanan telah terdigitalisasi) sebesar 98,93%, serta P5 dan P7 yang masing-masing mencapai 98,87%. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi, kepedulian personel, kemudahan akses layanan, dan digitalisasi merupakan kekuatan utama pelayanan DSTI.

Sebaliknya, indikator dengan tingkat kesesuaian terendah adalah P1 (Penampilan staf DSTI rapi dan menarik) dengan nilai 97,53%. Selanjutnya adalah P3 (Ramah, sopan, senyum dan salam) sebesar 98,10%, serta P12 (Sistem informasi memberikan kemudahan dalam pekerjaan) sebesar 98,17%. Walaupun ketiga indikator tersebut memiliki nilai kesesuaian paling rendah dibandingkan indikator lainnya, seluruhnya masih berada pada kategori sangat baik. Dengan demikian, hasil ini tidak menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna, tetapi lebih menggambarkan adanya peluang peningkatan agar kualitas layanan semakin mendekati harapan pengguna.

Apabila dianalisis lebih lanjut, seluruh indikator menunjukkan nilai rata-rata kepuasan yang sedikit lebih rendah dibandingkan nilai rata-rata kepentingannya. Kondisi tersebut merupakan karakteristik yang umum dijumpai pada survei kepuasan layanan, karena harapan

pengguna cenderung meningkat seiring berkembangnya kualitas layanan dan kebutuhan terhadap teknologi informasi.

Selisih (*gap*) yang relatif kecil pada seluruh indikator menunjukkan bahwa kinerja layanan DSTI telah berada pada kondisi yang sangat baik. Tidak terdapat indikator yang memiliki kesenjangan pelayanan secara signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa program peningkatan mutu yang selama ini dilakukan oleh DSTI telah memberikan dampak positif terhadap persepsi pengguna.

Meskipun demikian, hasil analisis tingkat kesesuaian belum dapat digunakan secara langsung untuk menentukan prioritas peningkatan layanan. Penentuan prioritas memerlukan analisis lanjutan menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA) yang mempertimbangkan secara bersamaan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan setiap indikator. Melalui pemetaan pada Diagram Kartesius IPA, akan diketahui indikator-indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, indikator yang perlu dipertahankan, maupun indikator yang memiliki prioritas rendah. Analisis tersebut disajikan pada subbab berikutnya.

3.5 Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Importance–Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi prioritas peningkatan kualitas layanan melalui perbandingan antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kepuasan (performance) yang dirasakan oleh pengguna. Metode ini memetakan setiap indikator pelayanan ke dalam Diagram Kartesius berdasarkan dua dimensi, yaitu tingkat kepentingan sebagai sumbu vertikal (Y) dan tingkat kepuasan sebagai sumbu horizontal (X).

Melalui pemetaan tersebut dapat diketahui indikator yang perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, indikator yang perlu dipertahankan, maupun indikator yang memiliki prioritas lebih rendah.

3.5.1 Penentuan Titik Potong Diagram Kartesius

Titik potong Diagram Kartesius ditentukan berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan seluruh indikator. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh:

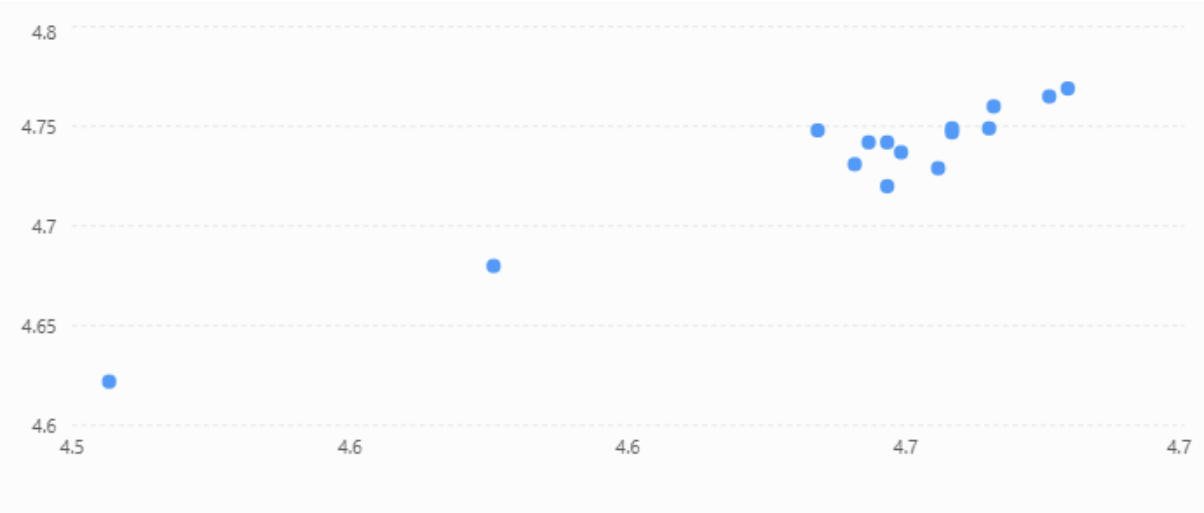
- Rata-rata Tingkat Kepuasan ($\bar{X}$) = 4,668
- Rata-rata Tingkat Kepentingan ($\bar{Y}$) = 4,732

Nilai tersebut digunakan sebagai garis pembatas yang membagi Diagram Kartesius menjadi empat kuadran.

3.5.2 Diagram Kartesius IPA

Pemetaan 15 indikator pelayanan DSTI berdasarkan rata-rata tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y). Garis pembatas menggunakan rata-rata keseluruhan: Kepuasan =

4,668 dan Kepentingan = 4,732. Hasil pemetaan digambarkan dalam diagram kartesius menjadi seperti pada gambar 3.3 berikut.



Gambar 3.3 Diagram Kartesius Importance–Performance Analysis (IPA)

3.5.3 Interpretasi Kuadran

3.5.3.1 Kuadran I

Kuadran I merupakan area dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi tingkat kepuasan masih berada di bawah rata-rata. Indikator pada kuadran ini menjadi prioritas utama dalam program peningkatan kualitas layanan karena merupakan aspek yang paling diharapkan oleh pengguna namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi. Berdasarkan hasil pemetaan, indikator yang berada pada Kuadran I ditunjukkan pada tabel 3.6 berikut.

Tabel 3.6 Hasil Pemetaan Indikator Pada Kuadran I

Kode	Indikator
P12	Sistem informasi memberikan kemudahan dalam pekerjaan

Keberadaan indikator P12 pada Kuadran I menunjukkan bahwa pengguna memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi. Meskipun tingkat kepuasan sudah berada pada kategori sangat baik, nilainya masih sedikit berada di bawah rata-rata kepuasan keseluruhan sehingga aspek ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Program penyederhanaan antarmuka (user interface), peningkatan pengalaman pengguna (user experience), integrasi proses bisnis, serta penyempurnaan fitur sistem informasi dapat menjadi fokus pengembangan berikutnya.

3.5.3.2 Kuadran II

Kuadran II menunjukkan indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan tinggi. Indikator pada kuadran ini merupakan kekuatan utama DSTI yang perlu dipertahankan kualitasnya. Indikator yang termasuk dalam Kuadran II ditunjukkan pada tabel 3.8 berikut.

Tabel 3.7 Hasil Pemetaan Indikator Pada Kuadran II

Kode	Indikator
P2	Pelayanan sesuai prosedur
P5	Memahami permasalahan pengguna
P7	Layanan mudah diakses
P8	Layanan terdigitalisasi
P9	Layanan cepat dan andal
P10	Sistem informasi terintegrasi
P13	Kompetensi personel
P14	Memahami tugas
P15	Memahami kebutuhan pengguna

Dominasi indikator pada Kuadran II menunjukkan bahwa sebagian besar aspek layanan yang dianggap penting oleh pengguna telah mampu dipenuhi dengan sangat baik. Hasil ini memperlihatkan keberhasilan DSTI dalam menjaga kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kompetensi personel, transformasi digital, keandalan sistem, serta kemudahan akses layanan.

3.5.3.3 Kuadran III

Kuadran III berisi indikator yang memiliki tingkat kepentingan relatif rendah dan tingkat kepuasan juga relatif rendah. Indikator pada kuadran ini tidak menjadi prioritas utama dalam pengembangan layanan, namun tetap perlu dipantau agar kualitasnya tidak menurun. Indikator yang berada pada Kuadran III ditunjukkan pada tabel 3.8 berikut.

Tabel 3.8 Hasil Pemetaan Indikator Pada Kuadran III

Kode	Indikator
P1	Penampilan staf
P3	Ramah, sopan, senyum dan salam

Meskipun kedua indikator tersebut memperoleh nilai paling rendah dibanding indikator lainnya, skor yang diperoleh tetap berada pada kategori sangat baik. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek ini dapat dilakukan secara bertahap tanpa mengurangi fokus terhadap indikator yang lebih strategis.

3.5.3.4 Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan indikator dengan tingkat kepuasan tinggi, namun tingkat kepentingan relatif lebih rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan pada indikator tersebut telah melampaui tingkat harapan pengguna. Pada hasil survei ini, indikator yang berada pada Kuadran IV ditunjukkan pada tabel 3.9 berikut.

Tabel 3.9 Hasil Pemetaan Indikator Pada Kuadran IV

Kode	Indikator
P4	Perhatian terhadap kebutuhan pengguna
P6	Mudah dihubungi dan diajak berdiskusi
P11	Data akurat dan dapat dipercaya

Keberadaan indikator pada Kuadran IV bukan berarti kualitas layanan perlu diturunkan, melainkan menunjukkan bahwa sumber daya yang telah dialokasikan pada aspek tersebut dapat dievaluasi agar tetap efisien tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

3.5.4 Pembahasan Hasil IPA

Hasil pemetaan Importance–Performance Analysis menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pelayanan DSTI berada pada Kuadran II, yaitu indikator yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sama-sama tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan DSTI secara umum telah berhasil memenuhi harapan pengguna pada aspek-aspek yang dianggap paling penting.

Di sisi lain, terdapat satu indikator yang berada pada Kuadran I, yaitu kemudahan sistem informasi dalam mendukung pekerjaan pengguna. Temuan ini menjadi masukan strategis bagi DSTI untuk terus meningkatkan kualitas sistem informasi melalui penyempurnaan antarmuka, peningkatan integrasi layanan, optimalisasi proses bisnis digital, serta peningkatan pengalaman pengguna (user experience).

Secara keseluruhan, hasil IPA memperlihatkan bahwa kualitas layanan DSTI telah berada pada kondisi yang sangat baik, dengan hanya sedikit kesenjangan antara harapan dan kepuasan pengguna. Hasil ini mendukung capaian sasaran strategis DSTI dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital sebagaimana ditetapkan dalam Renstra DSTI Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2025–2029.

3.6 Analisis Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Selain dilakukan analisis terhadap masing-masing indikator pelayanan, hasil survei juga dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), yaitu Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, dan Assurance. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui dimensi layanan yang telah memberikan kepuasan tertinggi maupun dimensi yang masih memerlukan peningkatan.

Pengelompokan indikator ke dalam masing-masing dimensi mengacu pada instrumen survei yang digunakan oleh Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3.6.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi Tangibles menggambarkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, penampilan personel, media informasi, sistem informasi, website, serta berbagai fasilitas fisik yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan.

Berdasarkan hasil survei, indikator pada dimensi Tangibles memperoleh nilai kepentingan dan kepuasan yang sama-sama tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna menilai fasilitas pelayanan DSTI telah memadai serta mampu mendukung proses pelayanan secara efektif.

Meskipun demikian, indikator penampilan personel (P1) memperoleh nilai kepuasan dan tingkat kesesuaian paling rendah dibanding indikator lainnya. Temuan tersebut tidak menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna, tetapi mengindikasikan adanya peluang untuk meningkatkan profesionalisme tampilan layanan, seperti keseragaman identitas petugas, kenyamanan ruang pelayanan, media informasi digital, serta tampilan aplikasi dan website.

Secara umum, dimensi Tangibles telah berada pada kategori sangat baik, namun masih memiliki ruang untuk penyempurnaan dari aspek estetika maupun pengalaman pengguna (user experience).

3.6.2 Empathy (Empati)

Dimensi Empathy menggambarkan kemampuan personel DSTI dalam memberikan perhatian, kepedulian, keramahan, serta memahami kebutuhan pengguna secara individual.

Hasil survei menunjukkan bahwa indikator pada dimensi ini memperoleh tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Pengguna menilai personel DSTI telah mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, komunikatif, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna.

Indikator P5 (Memahami permasalahan pengguna) bahkan menjadi indikator dengan nilai kepuasan tertinggi dalam survei. Hal tersebut menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan yang berorientasi pada penyelesaian masalah (problem solving) telah dirasakan secara positif oleh pengguna.

Dengan demikian, dimensi Empathy menjadi salah satu keunggulan utama layanan DSTI yang perlu dipertahankan melalui budaya pelayanan prima (service excellence).

3.6.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness menggambarkan kecepatan, ketanggapan, serta kesiapan personel maupun sistem dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi ini memperoleh nilai kepentingan yang sangat tinggi. Pengguna menaruh harapan besar terhadap kemampuan DSTI dalam memberikan respons yang cepat, kemudahan menghubungi petugas, serta kemudahan mengakses layanan digital.

Sebagian besar indikator pada dimensi Responsiveness berada pada Kuadran II Diagram IPA, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah mampu memenuhi harapan pengguna.

Walaupun demikian, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa aspek kemudahan sistem informasi dalam mendukung pekerjaan pengguna masih memerlukan perhatian lebih agar pengalaman pengguna menjadi semakin baik. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas tidak hanya dilakukan melalui peningkatan kompetensi personel, tetapi juga melalui penyempurnaan fitur sistem informasi, integrasi aplikasi, dan optimalisasi proses bisnis digital.

3.6.4 Reliability (Keandalan)

Dimensi Reliability menunjukkan kemampuan DSTI dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dapat dipercaya, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Hasil survei memperlihatkan bahwa indikator pada dimensi Reliability memperoleh nilai kepentingan dan kepuasan yang sama-sama tinggi. Pengguna menilai bahwa sistem informasi yang dikelola DSTI telah mampu mendukung aktivitas akademik maupun administrasi secara baik, menghasilkan data yang akurat, serta memberikan layanan yang dapat diandalkan.

Keandalan layanan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam mendukung proses transformasi digital di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Oleh karena itu, pemeliharaan infrastruktur, peningkatan keamanan sistem informasi, serta integrasi data perlu terus dilakukan agar tingkat keandalan layanan dapat dipertahankan.

3.6.5 Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance menggambarkan tingkat kompetensi, profesionalisme, pengetahuan, dan kemampuan personel dalam memberikan rasa percaya kepada pengguna.

Hasil survei menunjukkan bahwa dimensi Assurance memperoleh nilai kepuasan yang sangat tinggi. Pengguna menilai bahwa personel DSTI memiliki kompetensi yang memadai, memahami tugas dan tanggung jawabnya, serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna.

Tingginya penilaian pada dimensi ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu kekuatan utama DSTI dalam memberikan layanan teknologi informasi.

Ke depan, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, sertifikasi profesi, serta penguasaan teknologi baru seperti cloud computing, keamanan siber, kecerdasan buatan (Artificial Intelligence), dan analitik data perlu terus dilakukan agar kualitas layanan tetap mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi.

3.6.6 Pembahasan Hasil Analisis SERVQUAL

Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL memperoleh nilai kepentingan maupun kepuasan yang berada pada kategori sangat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dimensi Empathy, Responsiveness, dan Assurance merupakan dimensi yang paling menonjol karena memperoleh penilaian kepuasan tinggi sekaligus memiliki tingkat kepentingan yang juga tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan DSTI tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem informasi, tetapi juga oleh kompetensi personel dan kualitas interaksi antara petugas dengan pengguna.

Sementara itu, dimensi Tangibles masih memiliki peluang untuk terus ditingkatkan, khususnya terkait peningkatan pengalaman pengguna terhadap media pelayanan, tampilan sistem informasi, website, serta fasilitas fisik pendukung pelayanan.

Secara umum, hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas layanan DSTI telah mendukung pencapaian sasaran strategis Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam mewujudkan tata kelola teknologi informasi yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

3.7 Analisis Saran dan Masukan Pengguna

Selain dianalisis secara keseluruhan, hasil survei juga dianalisis berdasarkan kategori responden. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan persepsi terhadap kualitas layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI) antara kelompok mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan (tendik). Informasi ini penting sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran sesuai karakteristik pengguna.

3.7.1 Komposisi Responden Berdasarkan Kategori

Komposisi responden berdasarkan kategori telah disajikan pada Subbab 3.1. Secara ringkas, distribusi responden ditunjukkan pada Tabel 3.10.

Tabel 3.10 Komposisi Responden Berdasarkan Kategori

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Mahasiswa	547	75,76%
Dosen	92	12,74%
Tenaga Kependidikan	83	11,50%
Total	722	100,00%

Mayoritas responden merupakan mahasiswa, sehingga hasil survei secara umum lebih banyak merepresentasikan persepsi kelompok pengguna terbesar layanan DSTI. Namun demikian, partisipasi dosen dan tenaga kependidikan memberikan perspektif yang lebih komprehensif karena kedua kelompok tersebut memanfaatkan layanan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan tridarma, administrasi, dan tata kelola universitas.

3.7.2 Perbandingan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kategori Responden

Rata-rata tingkat kepuasan masing-masing kategori responden disajikan pada Tabel 3.11.

Tabel 3.11 Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kategori Responden

Kategori Responden	Rata-rata Kepuasan
Mahasiswa	4,741
Dosen	4,514
Tenaga Kependidikan	4,354

Berdasarkan Tabel 3.8 terlihat bahwa seluruh kelompok responden memberikan penilaian yang berada pada kategori baik hingga sangat baik terhadap layanan DSTI. Kelompok mahasiswa memberikan nilai rata-rata kepuasan tertinggi, yaitu 4,741, diikuti oleh dosen sebesar 4,514, sedangkan tenaga kependidikan memberikan nilai rata-rata 4,354.

Perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap layanan DSTI dipengaruhi oleh karakteristik kebutuhan masing-masing kelompok. Mahasiswa umumnya lebih banyak memanfaatkan layanan yang berkaitan dengan sistem akademik, jaringan internet, akun pengguna, dan layanan digital yang bersifat operasional. Sebagian besar layanan tersebut dinilai telah berjalan dengan sangat baik sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Di sisi lain, dosen dan tenaga kependidikan memanfaatkan layanan yang lebih kompleks, seperti sistem informasi akademik, kepegawaian, penelitian, keuangan, pelaporan, integrasi data, serta aplikasi pendukung administrasi. Kompleksitas penggunaan tersebut menyebabkan ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan cenderung lebih tinggi, sehingga penilaian kepuasan relatif lebih rendah dibandingkan kelompok mahasiswa.

3.7.3 Implikasi terhadap Peningkatan Layanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi peningkatan mutu layanan DSTI perlu memperhatikan karakteristik kebutuhan masing-masing kelompok pengguna.

Bagi kelompok mahasiswa, fokus peningkatan layanan dapat diarahkan pada pemeliharaan stabilitas layanan digital, peningkatan kecepatan respons terhadap gangguan, serta penyempurnaan antarmuka aplikasi yang digunakan dalam kegiatan akademik.

Bagi kelompok dosen, peningkatan layanan perlu difokuskan pada pengembangan sistem informasi yang mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi, peningkatan integrasi data, serta penyediaan layanan konsultasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan akademik dan penelitian.

Sementara itu, bagi tenaga kependidikan, pengembangan layanan dapat diarahkan pada peningkatan kemudahan penggunaan aplikasi administrasi, penyederhanaan proses bisnis digital, serta peningkatan pendampingan teknis dalam penggunaan sistem informasi.

3.7.4 Pembahasan

Perbedaan tingkat kepuasan antar kelompok responden merupakan hal yang wajar mengingat karakteristik penggunaan layanan teknologi informasi yang berbeda-beda. Meskipun demikian, seluruh kelompok responden tetap memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan DSTI.

Temuan ini menunjukkan bahwa layanan DSTI telah mampu mengakomodasi kebutuhan berbagai kelompok pengguna di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Ke depan, hasil analisis berdasarkan kategori responden dapat dijadikan dasar dalam penyusunan program peningkatan layanan yang lebih spesifik dan berorientasi pada kebutuhan masing-masing kelompok pengguna, sehingga kepuasan pengguna dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan sesuai sasaran Renstra DSTI UMS 2025–2029.

3.8 Analisis Berdasarkan Lama Bergabung

Karakteristik pengguna layanan teknologi informasi tidak hanya dipengaruhi oleh kategori pengguna, tetapi juga oleh lamanya responden bergabung di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Semakin lama seseorang berada di lingkungan universitas, semakin banyak sistem informasi dan layanan digital yang pernah digunakan, sehingga pengalaman tersebut dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI).

Oleh karena itu, pada survei ini dilakukan analisis berdasarkan lama bergabung responden di UMS untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan persepsi kepuasan di antara pengguna baru maupun pengguna yang telah lama memanfaatkan layanan DSTI.

3.8.1 Komposisi Responden Berdasarkan Lama Bergabung

Distribusi responden berdasarkan lama bergabung di UMS disajikan pada Tabel 3.12.

Tabel 3.12 Komposisi Responden Berdasarkan Lama Bergabung di UMS

Lama Bergabung	Jumlah	Persentase
Kurang dari 1 tahun	193	26.73%
1–5 tahun	392	54.29%
5–10 tahun	62	8.59%
Lebih dari 10 tahun	71	9.83%
Tidak menjawab	4	0.55%
Total	722	100,00%

Berdasarkan distribusi tersebut terlihat bahwa responden berasal dari berbagai kelompok masa bergabung sehingga hasil survei mampu menggambarkan persepsi pengguna dengan tingkat pengalaman yang beragam dalam memanfaatkan layanan teknologi informasi di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3.8.2 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Bergabung

Perbandingan rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan lama bergabung di UMS disajikan pada Tabel 3.13.

Tabel 3.13 Rata-rata Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Bergabung

Lama Bergabung	Rata-rata Kepuasan
Kurang dari 1 tahun	4.62
1–5 tahun	4.72
5–10 tahun	4.50
Lebih dari 10 tahun	4.40

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh kelompok responden memberikan penilaian pada kategori baik hingga sangat baik terhadap layanan DSTI. Meskipun terdapat sedikit variasi nilai rata-rata antar kelompok, perbedaannya relatif kecil sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan DSTI telah dirasakan secara konsisten oleh pengguna, baik pengguna baru maupun pengguna yang telah lama berada di lingkungan universitas.

Apabila terdapat kecenderungan bahwa kelompok dengan masa bergabung lebih lama memberikan nilai yang sedikit lebih rendah, kondisi tersebut dapat dipahami karena kelompok ini memiliki pengalaman yang lebih luas dalam menggunakan berbagai layanan teknologi informasi serta memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pengembangan sistem informasi dan kualitas pelayanan.

Sebaliknya, apabila kelompok pengguna baru memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna sejak awal mereka bergabung di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3.8.3 Implikasi terhadap Pengembangan Layanan

Perbedaan persepsi berdasarkan lama bergabung memberikan informasi penting bagi DSTI dalam merancang strategi peningkatan mutu layanan.

Bagi pengguna yang baru bergabung, fokus peningkatan dapat diarahkan pada kemudahan memperoleh informasi, penyediaan panduan penggunaan sistem informasi, serta layanan bantuan (helpdesk) yang responsif sehingga proses adaptasi terhadap layanan digital universitas dapat berlangsung lebih cepat.

Sementara itu, bagi pengguna yang telah lama bergabung, peningkatan layanan perlu difokuskan pada pengembangan fitur-fitur baru, peningkatan integrasi sistem informasi, penyederhanaan proses bisnis, peningkatan performa aplikasi, serta inovasi layanan digital yang mampu menjawab kebutuhan pengguna yang semakin berkembang.

Dengan pendekatan tersebut, peningkatan mutu layanan tidak hanya mempertahankan tingkat kepuasan pengguna baru, tetapi juga mampu memenuhi ekspektasi pengguna yang telah memiliki pengalaman panjang dalam memanfaatkan layanan teknologi informasi.

3.8.4 Pembahasan

Analisis berdasarkan lama bergabung menunjukkan bahwa kualitas layanan DSTI telah mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif kepada seluruh kelompok pengguna tanpa dipengaruhi secara signifikan oleh masa bergabung di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Temuan ini mengindikasikan bahwa standar pelayanan yang diterapkan oleh DSTI telah berjalan secara konsisten dan mampu memberikan kualitas layanan yang relatif merata kepada seluruh sivitas akademika.

Ke depan, hasil analisis ini dapat dijadikan dasar dalam penyusunan strategi pelayanan yang lebih adaptif sesuai karakteristik pengguna. Pengguna baru memerlukan layanan yang mudah dipahami dan proses pendampingan yang efektif, sedangkan pengguna yang telah lama bergabung lebih membutuhkan inovasi layanan, integrasi sistem, serta peningkatan kualitas fitur-fitur digital. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran dan mendukung pencapaian sasaran strategis Renstra DSTI UMS Tahun 2025–2029.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI) Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) Tahun 2025–2026, yang dianalisis berdasarkan tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, tingkat kesesuaian, Importance–Performance Analysis (IPA), serta dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

4.1.1 Tingkat Kepuasan Pengguna

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan DSTI UMS berada pada kategori tinggi. Nilai rata-rata tingkat kepuasan terhadap 15 indikator layanan adalah 4,668 pada skala 1–5, sedangkan tingkat kepentingan memperoleh nilai rata-rata 4,733.

Tingginya nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai layanan DSTI telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Meskipun demikian, masih terdapat selisih antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, sehingga masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas layanan.

4.1.2 Tingkat Kesesuaian Layanan

Secara keseluruhan, tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan mencapai sekitar 98,63%. Angka tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan DSTI secara umum telah mendekati tingkat yang diharapkan oleh pengguna.

Namun demikian, tingkat kesesuaian yang belum mencapai 100% menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan pengguna dengan pengalaman layanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada aspek-aspek yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasannya relatif lebih rendah.

4.1.3 **Kinerja** Berdasarkan **Dimensi SERVQUAL**

Hasil analisis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi, yaitu:

Dimensi	Kepentingan	Kepuasan	Gap	Kesesuaian
Tangibles	4,682	4,590	-0,092	98,03%
Empathy	4,700	4,634	-0,066	98,59%
Responsiveness	4,754	4,704	-0,050	98,95%
Reliability	4,742	4,676	-0,065	98,63%
Assurance	4,752	4,693	-0,059	98,76%

Dari kelima dimensi tersebut, Responsiveness merupakan dimensi dengan tingkat kesesuaian tertinggi, yaitu 98,95%. Hal ini menunjukkan bahwa ketanggapan DSTI dalam menerima, memahami, dan menangani kebutuhan maupun permasalahan pengguna merupakan salah satu kekuatan layanan DSTI.

Sebaliknya, Tangibles memiliki tingkat kesesuaian paling rendah, yaitu 98,03%, sekaligus memiliki gap paling besar sebesar -0,092. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang berkaitan dengan tampilan, fasilitas, aksesibilitas prosedur, maupun unsur layanan yang dapat dirasakan secara langsung masih menjadi area yang perlu mendapatkan perhatian lebih besar.

4.1.4 Hasil Importance–Performance Analysis

Analisis IPA menunjukkan bahwa tidak semua indikator memiliki tingkat prioritas yang sama untuk ditingkatkan. Terdapat indikator yang perlu dipertahankan karena kinerjanya telah sesuai dengan tingkat kepentingannya, terdapat indikator yang perlu menjadi prioritas perbaikan, serta terdapat indikator yang relatif tidak mendesak untuk mendapatkan intervensi dalam jangka pendek.

Dengan demikian, hasil IPA memberikan dasar bagi DSTI untuk tidak melakukan peningkatan secara merata terhadap seluruh aspek layanan, tetapi melakukan prioritisasi perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing indikator.

4.1.5 Kepuasan Berdasarkan Kategori Pengguna

Berdasarkan kategori responden, responden mahasiswa merupakan kelompok terbesar dalam survei, yaitu 547 responden (75,76%), diikuti dosen sebanyak 92 responden (12,74%) dan tenaga kependidikan sebanyak 83 responden (11,50%).

Rata-rata kepuasan berdasarkan kategori pengguna menunjukkan:

- Mahasiswa: 4,741
- Dosen: 4,514
- Tendik: 4,354

Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi terhadap layanan DSTI berbeda antar kelompok pengguna. Mahasiswa memberikan penilaian kepuasan paling tinggi, sedangkan tenaga kependidikan memberikan penilaian paling rendah.

Perbedaan tersebut menjadi indikasi bahwa kebutuhan dan pengalaman pengguna terhadap layanan DSTI tidak sepenuhnya sama. Oleh karena itu, pengembangan layanan ke depan perlu mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan masing-masing kelompok pengguna.

4.1.6 Kepuasan Berdasarkan Lama Bergabung di UMS

Analisis berdasarkan lama bergabung menunjukkan bahwa pengguna dengan pengalaman yang berbeda di lingkungan UMS dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap layanan DSTI. Perbedaan tersebut perlu menjadi pertimbangan dalam penyusunan strategi komunikasi, sosialisasi layanan, maupun pengembangan dukungan pengguna.

Pengguna baru cenderung membutuhkan informasi mengenai prosedur dan mekanisme penggunaan layanan, sedangkan pengguna yang telah lama berada di UMS membutuhkan layanan yang semakin cepat, terintegrasi, mudah digunakan, dan mampu mendukung kebutuhan pekerjaan maupun aktivitas akademik secara efektif.

4.1.7 Saran dan Masukan Pengguna

Saran dan masukan responden merupakan sumber informasi penting untuk melengkapi hasil pengukuran kuantitatif. Masukan tersebut dapat digunakan DSTI untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna yang belum sepenuhnya tergambarkan melalui 15 indikator kuesioner.

Dengan demikian, hasil survei tidak hanya digunakan untuk menghasilkan nilai indeks kepuasan, tetapi juga menjadi dasar untuk memahami pengalaman pengguna dan menentukan agenda peningkatan layanan DSTI.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei dan pembahasan pada BAB III, rekomendasi peningkatan layanan DSTI UMS dirumuskan sebagai berikut.

4.2.1 Memprioritaskan Perbaikan pada Indikator Berkinerja Rendah dan Berkepentingan Tinggi

DSTI perlu memprioritaskan perbaikan terhadap indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasannya relatif lebih rendah. Indikator yang masuk dalam prioritas tersebut perlu ditindaklanjuti melalui rencana perbaikan yang jelas, terukur, memiliki penanggung jawab, dan mempunyai target waktu penyelesaian.

Pendekatan ini penting agar hasil survei tidak berhenti sebagai laporan evaluasi, tetapi benar-benar menjadi dasar peningkatan kualitas layanan.

4.2.2 Meningkatkan Aspek Tangibles

Dimensi Tangibles memperoleh tingkat kesesuaian terendah dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu, DSTI perlu melakukan evaluasi terhadap aspek yang berkaitan dengan:

1. kenyamanan dan kelayakan fasilitas pelayanan;
2. tampilan dan profesionalitas personil pelayanan;
3. kemudahan memperoleh informasi layanan;
4. kejelasan prosedur dan dokumentasi layanan;
5. kemudahan akses terhadap portal atau sistem informasi layanan; dan
6. konsistensi tampilan serta pengalaman pengguna pada berbagai kanal layanan DSTI.

Perbaikan pada aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan layanan DSTI.

4.2.3 Mempertahankan dan Mengembangkan Responsiveness

Responsiveness merupakan dimensi dengan tingkat kesesuaian tertinggi. Capaian tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan, terutama melalui penguatan mekanisme helpdesk dan pengelolaan permintaan layanan.

DSTI perlu memastikan bahwa setiap laporan, keluhan, maupun permintaan pengguna memiliki mekanisme penerimaan, pencatatan, penugasan, pemantauan, dan penyelesaian yang jelas.

Penggunaan sistem ticketing/helpdesk secara konsisten dapat menjadi instrumen penting untuk memastikan layanan lebih terukur dan transparan.

4.2.4 Meningkatkan Reliability dan Integrasi Layanan

DSTI perlu terus meningkatkan keandalan layanan digital melalui:

1. peningkatan availability sistem;
2. pemantauan performa sistem secara berkala;
3. penguatan integrasi antarsistem;
4. peningkatan kualitas dan konsistensi data;
5. pengurangan proses yang masih dilakukan secara manual;
6. penguatan mekanisme backup dan recovery; serta
7. evaluasi berkala terhadap sistem yang telah digunakan pengguna.

Penguatan aspek reliability menjadi penting karena semakin banyak aktivitas akademik, administrasi, dan layanan universitas yang bergantung pada sistem digital.

4.2.5 Meningkatkan Kompetensi dan Kualitas Frontliner

Meskipun dimensi Assurance memperoleh tingkat kesesuaian tinggi, kompetensi personil pelayanan tetap perlu dikembangkan secara berkelanjutan.

DSTI direkomendasikan untuk melakukan pengembangan kompetensi yang mencakup:

1. kemampuan teknis sesuai bidang tugas;
2. kemampuan komunikasi dengan pengguna;
3. kemampuan melakukan analisis dan diagnosis permasalahan;
4. kemampuan memberikan solusi secara efektif;
5. pemahaman terhadap katalog dan prosedur layanan DSTI; serta
6. kemampuan memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna non-TI.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya dilakukan melalui teknologi, tetapi juga melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia.

4.2.6 Menyusun Strategi Layanan Berdasarkan Kelompok Pengguna

Perbedaan nilai kepuasan antara mahasiswa, dosen, dan tendik menunjukkan perlunya pendekatan layanan yang lebih sesuai dengan karakteristik pengguna. DSTI dapat mengembangkan segmentasi layanan sebagai berikut:

Kelompok Pengguna	Fokus Peningkatan
Mahasiswa	Kemudahan akses, self-service, informasi layanan, kecepatan respons
Dosen	Keandalan sistem akademik, integrasi layanan, dukungan pembelajaran dan penelitian
Tendik	Keandalan aplikasi administrasi, integrasi data, dukungan operasional dan penyelesaian masalah

Segmentasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan Service Catalog, SLA, materi sosialisasi, serta mekanisme dukungan pengguna.

4.2.7 Memperkuat Dokumentasi dan Knowledge Base

DSTI perlu mengembangkan knowledge base yang berisi panduan, FAQ, troubleshooting, prosedur, dan informasi layanan yang mudah diakses pengguna.

Knowledge base dapat membantu mengurangi ketergantungan pengguna terhadap petugas helpdesk untuk permasalahan sederhana sekaligus mempercepat penyelesaian masalah yang berulang.

4.2.8 Menjadikan Hasil Survei sebagai Dasar Continuous Improvement

Survei kepuasan perlu ditempatkan sebagai bagian dari siklus peningkatan mutu layanan DSTI, bukan hanya sebagai kegiatan evaluasi tahunan. Hasil survei dapat ditindaklanjuti melalui siklus:

Survei → Analisis → Penetapan Prioritas → Rencana Perbaikan → Implementasi → Monitoring → Evaluasi → Survei Berikutnya.

Setiap indikator yang menjadi prioritas perbaikan sebaiknya memiliki rencana tindak lanjut (RTL) yang sekurang-kurangnya memuat permasalahan, tindakan perbaikan, indikator keberhasilan, target waktu, dan penanggung jawab.

4.2.9 Menetapkan Target Peningkatan pada Survei Berikutnya

DSTI perlu menetapkan target peningkatan yang realistis untuk periode survei berikutnya. Target tidak hanya berupa peningkatan nilai rata-rata kepuasan, tetapi juga dapat berupa:

1. peningkatan tingkat kesesuaian setiap dimensi;
2. penurunan gap kepentingan–kepuasan;
3. peningkatan kepuasan kelompok pengguna tertentu;
4. peningkatan kecepatan penyelesaian layanan;
5. peningkatan availability sistem;
6. peningkatan penggunaan layanan digital; dan
7. peningkatan persentase penyelesaian keluhan sesuai SLA.

Dengan cara tersebut, hasil survei dapat dikaitkan secara langsung dengan indikator kinerja DSTI.

4.3 Arah Tindak Lanjut

Berdasarkan keseluruhan hasil survei, arah tindak lanjut DSTI dapat dikelompokkan menjadi tiga prioritas.

Prioritas 1 – Perbaikan

Fokus pada aspek yang memiliki kesenjangan relatif besar antara kepentingan dan kepuasan, khususnya aspek Tangibles dan indikator lain yang berdasarkan analisis IPA berada pada area prioritas perbaikan.

Prioritas 2 – Penguatan

Fokus pada Reliability, Assurance, dan Empathy melalui peningkatan keandalan sistem, integrasi layanan, kompetensi personil, kualitas komunikasi, serta kemudahan pengguna dalam memperoleh bantuan.

Prioritas 3 – Pemeliharaan

Fokus mempertahankan capaian Responsiveness yang telah menjadi dimensi dengan tingkat kesesuaian tertinggi serta mempertahankan indikator-indikator yang telah menunjukkan kinerja baik.

Dengan pembagian tersebut, DSTI dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan memastikan bahwa program peningkatan layanan diarahkan pada aspek yang memberikan dampak terbesar terhadap pengalaman pengguna.

4.4 Penutup

Survei Kepuasan Layanan DSTI UMS Tahun 2025–2026 menunjukkan bahwa secara umum layanan DSTI telah memperoleh penilaian yang tinggi dari pengguna, dengan rata-rata kepuasan sebesar 4,668 dan tingkat kesesuaian keseluruhan sebesar 98,63%.

Hasil tersebut merupakan capaian positif sekaligus menjadi dasar untuk melakukan peningkatan secara berkelanjutan. Tingginya tingkat kepuasan tidak berarti bahwa seluruh aspek layanan telah mencapai kondisi ideal. Masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna yang perlu ditindaklanjuti secara sistematis.

Oleh karena itu, hasil survei ini diharapkan menjadi salah satu dasar bagi DSTI UMS dalam menyusun program kerja, prioritas pengembangan layanan, peningkatan kompetensi SDM, penguatan infrastruktur dan sistem informasi, serta perbaikan tata kelola layanan TI pada periode berikutnya.

Pada akhirnya, keberhasilan peningkatan layanan DSTI tidak hanya diukur dari semakin tinggi nilai kepuasan pengguna, tetapi juga dari kemampuan DSTI dalam menyediakan layanan teknologi informasi yang mudah diakses, cepat, andal, terintegrasi, aman, responsif, dan mampu mendukung pencapaian tujuan Universitas Muhammadiyah Surakarta secara berkelanjutan.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen kuesioner

Lampiran 2 : Rekapitulasi data responden

Lampiran 3 : Rekapitulasi saran responden

Lampiran 1 : Instrumen kuesioner

Instrumen Survei Kepuasan Layanan
Direktorat Sistem & Teknologi Informasi UMS
Tahun 2025-2026

A. Petunjuk Pengisian

Terima kasih telah berpartisipasi dalam survei ini. Penilaian Anda sangat penting bagi peningkatan kualitas layanan Sistem & Teknologi Informasi di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Silakan memberikan penilaian Anda terhadap setiap pernyataan berikut:

Tingkat Kepentingan (1–5): Seberapa penting aspek layanan tersebut bagi Anda.

Tingkat Kepuasan (1–5): Seberapa puas Anda terhadap layanan yang diberikan DSTI.

Skala Penilaian:

1 = Sangat Tidak Penting / Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Penting / Tidak Puas

3 = Cukup Penting / Cukup Puas

4 = Penting / Puas

5 = Sangat Penting / Sangat Puas

B. Profil Responden

Status : ...

Fakultas/Unit/Program Studi : ...

Layanan yang diperoleh : ...

C. Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tangibles: Kelayakan tampilan dan aksesibilitas fasilitas fisik DSTI (ruang, tampilan personil, sistem informasi, web, dokumen, dll)											
1	Staf DSTI berpenampilan rapi dan profesional										
2	Informasi mengenai prosedur pelayanan mudah diperoleh dan dipahami										
Empathy: Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada anda pada saat memerlukan pelayanan											
3	Staf DSTI mengawali komunikasi dengan sikap ramah, termasuk senyum dan salam										
4	Staf DSTI bersikap sopan dan ramah dalam memberikan layanan										

Responsiveness: Ketanggapan dan kesigapan DSTI dalam memberikan pelayanan												
5	Staf DSTI memahami dan menangkap maksud laporan, keluhan, atau permintaan saya dengan baik											
6	Staf DSTI mudah diajak berdiskusi atau rapat terkait kebutuhan atau permasalahan TI											
7	Permintaan layanan dapat diproses dan dipenuhi dengan mudah											
Reliability: Kemampuan DSTI memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai harapan pihak terkait												
8	Layanan yang diberikan DSTI telah terdigitalisasi dengan baik											
9	Layanan digital DSTI berfungsi secara andal (tidak sering mengalami gangguan)											
10	Layanan digital DSTI saling terintegrasi untuk memudahkan pengguna											
11	Data atau informasi yang disajikan sistem DSTI akurat dan dapat dipercaya.											
12	Sistem digital yang disediakan DSTI memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan											
Assurance: Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) personil DSTI dalam memberikan pelayanan memberikan anda rasa yakin dan percaya diri anda meningkat												
13	Staf DSTI memiliki keahlian yang memadai dalam bidang sistem dan teknologi informasi											
14	Staf DSTI memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik											
15	Staf DSTI memahami kebutuhan saya terkait layanan TI											

D. Saran dan Masukan

Tuliskan saran atau rekomendasi Anda bagi peningkatan layanan DSTI UMS:

Lampiran 2 : Rekapitulasi data responden

Rekapitulasi data responden Survei Kepuasan Layanan
Direktorat Sistem & Teknologi Informasi UMS
Tahun 2025-2026

Dimensi	Indikator	Kepuasan	Kepentingan
Tangibles	Penampilan staf	4.51	4.51
Tangibles	Prosedur pelayanan	4.67	4.62
Empathy	Senyum dan salam	4.59	4.67
Empathy	Sikap staf	4.68	4.74
Responsiveness	Memahami laporan	4.72	4.59
Responsiveness	Mudah diajak diskusi	4.69	4.68
Responsiveness	Kemudahan layanan	4.71	4.68
Reliability	Layanan terdigitalisasi	4.70	4.72
Reliability	Layanan handal	4.68	4.72
Reliability	Layanan terintegrasi	4.68	4.77
Reliability	Data sahih	4.67	4.69
Reliability	Sistem digital memuaskan	4.66	4.73
Assurance	Keahlian staf	4.70	4.71
Assurance	Pemahaman tugas	4.69	4.77
Assurance	Memahami kebutuhan pengguna	4.69	4.70
	Rerata =	**4.67**	**4.69**

Lampiran 3 : Rekapitulasi saran responden

Rekapitulasi Saran Hasil Survei Kepuasan Layanan
Direktorat Sistem & Teknologi Informasi UMS
Tahun 2025-2026

Berdasarkan hasil pengumpulan data Evaluasi Kepuasan Layanan DSTI 2025–2026, dengan 722 responden, 718 responden (99,45%) memberikan isian saran dan 4 responden tidak mengisi saran.

No.	Tema Saran	Jml	%	Inti Saran	Tindak Lanjut DSTI
1	Apresiasi & mempertahankan layanan	562	78,27%	Layanan sudah baik dan perlu dipertahankan	Mempertahankan standar layanan
2	Kecepatan & respons layanan	74	9,75%	Respons lebih cepat, penanganan kendala dipercepat	Penguatan SLA/helpdesk
3	Pengembangan sistem/aplikasi	37	5,15%	Sistem diperbaiki, dikembangkan, lebih mudah digunakan	Pengembangan berkelanjutan
4	Jaringan, Wi-Fi & server	20	2,79%	Stabilitas jaringan dan performa server ditingkatkan	Monitoring & peningkatan infrastruktur
5	Komunikasi & informasi	8	1,11%	Informasi lebih jelas dan sosialisasi ditingkatkan	Knowledge base & sosialisasi
6	SDM & sikap pelayanan	7	0,97%	Profesionalitas, keramahan, dan komunikasi petugas	Pengembangan kompetensi
7	Integrasi & kualitas data	7	0,97%	Sistem/data lebih terintegrasi dan konsisten	Integrasi sistem & tata kelola data
8	Helpdesk & mekanisme pelayanan	5	0,70%	Proses pengaduan/permintaan layanan dipermudah	Penguatan ticketing/ITSM
9	Keamanan & akun	1	0,14%	Keamanan akun dan data diperkuat	Penguatan keamanan TI
10	Saran lainnya	1	0,14%	Berbagai masukan spesifik lainnya	Ditindaklanjuti sesuai prioritas
	Jumlah =	718	100%		