



LAPORAN SURVEI

LAYANAN IT 2025

LEMBAGA PENJAMINAM MUTU

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2025

 www.lpm.uinbanten.ac.id

 Jl. Syech Nawawi Al-Bantani, Kota Serang, Banten

KATA PENGANTAR

Buku ini merupakan laporan kegiatan Survei yang dilakukan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin (SMH) Banten pada tahun 2025. Sasaran survei ini adalah civitas akademika di 7 fakultas di lingkungan UIN SMH Banten. Survei ini dilakukan sebagai salah satu bentuk evaluasi implementasi system penjaminan mutu perguruan tinggi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Diharapkan, hasil survei ini menggambarkan secara umum terhadap layanan yang diberikan oleh kampus selama ini, serta upaya tindak lanjut apa yang seharusnya dilakukan kampus dalam rangka peningkatan layanan. Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan ini, terutama kepada Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten atas dukungan dan bimbingannya. Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan taufik dan hidayahnya kepada kita semua. Amin YRA.

Serang, November 2025

Tim LPM UIN SMH Banten

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 6 |
| C. Maksud dan Tujuan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| A. Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| B. Definisi dan Kerangka Konseptual | 13 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 15 |
| A. Desain Pelaksanaan Survei | 15 |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 15 |
| C. Metode Pengumpulan Data | 16 |
| D. Instrumen Pengumpul Data | 17 |
| E. Bentuk Instrumen | 17 |
| F. Struktur Instrumen..... | 18 |
| G. Dasar Penyusunan Instrumen | 20 |
| H. Cara Penggunaan Instrumen..... | 23 |
| I. Teknik Analisis Data | 24 |
| BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN | 25 |
| A. Hasil Pelaksanaan Survei | 25 |
| 1. Fakultas Syariah | 25 |

| | |
|--|-----|
| 2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan | 31 |
| 3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam | 39 |
| 4. Fakultas Dakwah..... | 45 |
| 5. Fakultas Ushuluddin dan Adab | 51 |
| 6. Fakultas Sains..... | 59 |
| 7. Program Pascasarjana..... | 66 |
| 8. Perguruan Tinggi | 73 |
| B. Hasil Masukan dari Surveior..... | 82 |
| 1. Fakultas Syariah | 82 |
| 2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan | 86 |
| 3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam | 89 |
| 4. Fakultas Dakwah..... | 93 |
| 5. Fakultas Ushuluddin dan Adab | 97 |
| 6. Fakultas Sains..... | 100 |
| 7. Program Pascasarjana..... | 102 |
| 8. Kesimpulan Saran dari Surveior..... | 106 |
| BAB V RENCANA TINDAK LANJUT | 110 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

. Dalam era transformasi digital yang berlangsung semakin cepat, peran teknologi informasi (IT) menjadi semakin krusial dalam mendukung efektivitas, efisiensi, dan daya saing setiap organisasi. Teknologi tidak lagi dipandang sebagai pelengkap, melainkan sebagai bagian yang terintegrasi dalam hampir seluruh proses bisnis maupun layanan kepada pemangku kepentingan. Seiring meningkatnya ketergantungan pada sistem, aplikasi, dan infrastruktur digital, ekspektasi terhadap kualitas layanan IT juga semakin tinggi. Pengguna, baik internal maupun eksternal, menuntut layanan yang responsif, handal, aman, dan mampu mendukung kebutuhan mereka yang dinamis. Dalam konteks inilah pelaksanaan survei layanan IT menjadi sangat penting, karena survei berfungsi sebagai instrumen sistematis untuk menangkap persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit atau divisi IT. Informasi yang diperoleh dari survei bukan sekadar kumpulan data, tetapi merupakan cerminan dari kualitas layanan saat ini yang dapat dijadikan dasar untuk peningkatan berkelanjutan.

Penyelenggaraan survei layanan IT membantu organisasi untuk memperoleh gambaran objektif terkait kualitas layanan yang disediakan. Meskipun di banyak institusi sudah diterapkan standar operasional prosedur, service level agreement (SLA), ataupun berbagai kebijakan pengelolaan sistem informasi, namun kualitas layanan IT tidak hanya diukur dari parameter teknis semata. Aspek-aspek seperti keramahan layanan, kecepatan respon, kejelasan komunikasi, kemudahan akses, dan kemampuan solusi yang diberikan sering kali lebih menentukan persepsi pengguna mengenai seberapa baik layanan IT bekerja.

Survei memungkinkan organisasi untuk menilai bagaimana aspek-aspek tersebut dirasakan oleh pengguna secara nyata. Dengan demikian, hasil survei membantu mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan realitas layanan, memberikan sinyal awal terhadap potensi masalah, serta membantu prioritas area yang perlu perbaikan.

Selain itu, pelaksanaan survei layanan IT juga berkaitan erat dengan kebutuhan organisasi untuk memastikan keselarasan antara strategi teknologi dan tujuan bisnis. Di banyak organisasi, investasi terhadap teknologi informasi memerlukan biaya yang tidak sedikit, baik untuk pengadaan perangkat keras, pengembangan aplikasi, pelatihan sumber daya manusia, maupun pemeliharaan infrastruktur. Investasi ini harus memberikan nilai tambah bagi organisasi dalam bentuk peningkatan produktivitas, efisiensi, dan kualitas layanan. Melalui survei, organisasi dapat mengevaluasi apakah layanan IT benar-benar memberikan manfaat yang dirasakan pengguna atau justru masih menghadapi kendala yang menghambat pencapaian tujuan. Tanpa mekanisme evaluasi yang sistematis, organisasi berisiko untuk terus melakukan investasi yang tidak efektif dan tidak tepat sasaran.

Lebih jauh lagi, survei layanan IT juga berperan dalam meningkatkan komunikasi antara penyedia layanan IT dan pengguna. Dalam operasional sehari-hari, sering terjadi kesenjangan informasi maupun persepsi antara kedua pihak. Pengguna mungkin merasa layanan kurang cepat atau tidak sesuai kebutuhan, sementara penyedia layanan IT merasa telah bekerja sesuai prosedur dan kapasitas yang ada. Survei menjadi sarana formal untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan mekanisme yang terstruktur, terukur, dan dapat ditindaklanjuti.

Dengan mengumpulkan feedback secara langsung dari pengguna, unit IT dapat memahami lebih dalam mengenai keluhan, harapan, maupun usulan perbaikan yang mungkin tidak tersampaikan melalui jalur komunikasi informal. Hal ini penting untuk membangun hubungan kerja yang lebih harmonis, kolaboratif, dan berorientasi pada hasil.

Dalam konteks manajemen mutu, survei layanan IT merupakan bagian dari siklus peningkatan berkelanjutan (continuous improvement) yang umum diterapkan dalam kerangka kerja manajemen modern seperti ITIL, COBIT, ISO 20000, maupun ISO 9001. Survei membantu menyediakan data empiris yang dapat dianalisis untuk menentukan akar masalah, merumuskan strategi peningkatan, dan mengevaluasi efektivitas implementasi perbaikan. Tanpa data yang valid dan terukur, upaya perbaikan layanan sering kali bersifat spekulatif dan tidak tepat sasaran. Oleh karena itu, survei menjadi bagian integral dari pengukuran dan pengendalian kualitas layanan IT. Dengan data survei, organisasi dapat melihat tren dari waktu ke waktu, membandingkan performa antar-periode, dan menentukan apakah perubahan dalam kebijakan atau proses benar-benar memberikan dampak positif bagi pengguna.

Pelaksanaan survei layanan IT juga sejalan dengan meningkatnya tuntutan terhadap akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan layanan publik maupun layanan internal organisasi. Banyak institusi, terutama yang bergerak di sektor pemerintahan, pendidikan, kesehatan, dan layanan publik lainnya, diwajibkan untuk melaksanakan survei kepuasan sebagai bentuk akuntabilitas kepada masyarakat atau pemangku kepentingan internal. Survei ini menjadi indikator penting dalam

menilai kinerja organisasi secara keseluruhan, termasuk kinerja bidang IT. Dengan melakukan survei secara berkala, organisasi dapat menunjukkan komitmen terhadap pelayanan prima dan transparansi pengelolaan layanan, sekaligus memenuhi kewajiban regulatif jika diperlukan.

Tidak hanya berguna bagi organisasi, pelaksanaan survei juga memberi keuntungan langsung bagi pengguna. Survei memberikan ruang bagi pengguna untuk menyampaikan pendapat, pengalaman, maupun kritik konstruktif yang selama ini mungkin belum tersalurkan. Pengguna merasa dihargai karena pendapat mereka didengar dan dijadikan dasar pengambilan keputusan. Selain itu, ketika hasil survei ditindaklanjuti dengan peningkatan layanan, pengguna dapat merasakan manfaat langsung berupa layanan IT yang lebih cepat, lebih handal, dan lebih sesuai kebutuhan. Hal ini pada akhirnya meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, serta kualitas interaksi antara pengguna dan unit IT.

Di sisi lain, perkembangan teknologi yang pesat juga membawa tantangan baru dalam penyediaan layanan IT. Munculnya perangkat dan aplikasi baru, ancaman keamanan siber yang semakin kompleks, kebutuhan integrasi sistem yang semakin tinggi, serta pola kerja yang semakin fleksibel termasuk remote working dan hybrid working menuntut pelayanan IT yang adaptif dan responsif. Dalam kondisi ini, unit IT sering kali menghadapi tekanan untuk terus mengikuti perubahan, melakukan pembaruan teknologi, meminimalkan downtime, serta memastikan keamanan dan privasi data tetap terjaga. Survei layanan IT menjadi alat penting untuk memahami bagaimana perubahan tersebut berdampak pada pengguna, apakah mereka

merasa terbantu atau justru kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Informasi ini sangat berharga untuk menyusun kebijakan pelatihan, penyederhanaan proses, atau pengembangan fitur yang lebih ramah pengguna.

Dalam upaya mendorong budaya kerja yang berfokus pada pengguna (*user-centered service*), survei layanan IT juga membantu menggeser perspektif organisasi dari orientasi teknis semata menuju orientasi pengalaman pengguna (*user experience*). Selama ini, kesuksesan layanan IT sering diukur melalui indikator teknis seperti *uptime server*, jumlah tiket terselesaikan, atau kecepatan jaringan. Meskipun penting, indikator tersebut belum tentu mencerminkan kenyamanan pengguna secara menyeluruh. Survei memungkinkan organisasi untuk mengukur dimensi pengalaman pengguna, seperti tingkat kemudahan penggunaan sistem, kejelasan informasi, atau efektivitas bantuan teknis. Hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki desain layanan, meningkatkan intuitivitas antarmuka aplikasi, atau memperkuat proses pendampingan pengguna.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pelaksanaan survei layanan IT juga merupakan langkah strategis dalam mitigasi risiko. Masalah layanan IT yang tidak diidentifikasi sejak dini dapat berkembang menjadi gangguan besar yang berdampak pada operasional organisasi. Misalnya, sistem yang lambat atau sering mengalami gangguan dapat menurunkan produktivitas, memengaruhi kualitas layanan kepada pelanggan, atau bahkan menimbulkan risiko keamanan. Dengan memiliki mekanisme survei yang konsisten, unit IT dapat mengidentifikasi sinyal awal dari potensi risiko tersebut, sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan sebelum masalah menjadi lebih serius. Survei juga

dapat mengungkapkan pola masalah tertentu, seperti tingginya keluhan pada aplikasi tertentu atau keterlambatan respon dalam kategori layanan tertentu, yang kemudian menjadi dasar untuk menyusun strategi mitigasi.

Secara keseluruhan, pelaksanaan survei layanan IT merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa layanan IT berjalan dengan kualitas terbaik, berorientasi pada kebutuhan pengguna, dan selaras dengan tujuan organisasi. Survei bukan hanya sekadar formalitas atau pengumpulan data biasa, tetapi merupakan bagian dari komitmen organisasi untuk memberikan layanan yang profesional, transparan, dan berkelanjutan. Dengan melibatkan pengguna secara aktif dalam evaluasi layanan, organisasi menunjukkan bahwa peningkatan kualitas tidak hanya menjadi tanggung jawab unit IT, tetapi menjadi kolaborasi yang melibatkan seluruh elemen organisasi.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah di atas, permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan layanan terhadap surveior?
2. Aspek layanan apa saja yang secara dominan memberikan kepuasan terhadap surveior?
3. Aspek layanan apa saja yang secara dominan tidak memberikan kepuasan terhadap surveior?

C. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei layanan IT memiliki maksud utama untuk menyediakan mekanisme evaluasi yang komprehensif, sistematis, dan terukur terhadap kualitas layanan teknologi informasi yang diberikan kepada pengguna dalam suatu organisasi. Dalam lingkungan kerja modern yang sangat bergantung pada teknologi, layanan IT tidak hanya berperan sebagai pendukung operasional, tetapi juga sebagai katalisator yang mempercepat pencapaian tujuan strategis organisasi. Oleh karena itu, diperlukan sebuah pendekatan formal yang mampu menangkap pengalaman, persepsi, dan kebutuhan pengguna secara objektif. Maksud inilah yang melandasi pentingnya penyelenggaraan survei layanan IT, agar unit atau divisi teknologi informasi dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai efektivitas layanan yang telah diberikan serta memetakan area-area yang membutuhkan peningkatan. Survei menjadi sarana untuk mendengarkan suara pengguna secara langsung, mengidentifikasi tantangan yang mereka hadapi, serta memastikan bahwa layanan IT yang tersedia benar-benar selaras dengan dinamika kebutuhan organisasi.

Selain sebagai alat untuk menilai kualitas layanan, maksud dari pelaksanaan survei layanan IT juga mencakup upaya memperkuat budaya kerja yang berorientasi pada pengguna (usercentric). Dalam banyak organisasi, layanan IT sering kali lebih berfokus pada aspek teknis dan operasional, sehingga perspektif pengguna menjadi kurang terakomodasi. Dengan menyelenggarakan survei, organisasi ingin memastikan bahwa pengguna dilibatkan secara aktif dalam proses evaluasi dan pengembangan layanan. Melalui survei, unit IT dapat

memperoleh wawasan mengenai sejauh mana layanan yang diberikan dapat dipahami, digunakan, dan dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Pendekatan ini mendorong terciptanya hubungan yang lebih erat antara penyedia layanan dan pengguna, memperkuat kepercayaan, serta memastikan bahwa setiap perbaikan yang dilakukan benar-benar berdasarkan kebutuhan nyata.

Di sisi lain, tujuan dari pelaksanaan survei layanan IT adalah untuk menghasilkan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis. Hasil survei berfungsi sebagai indikator penting dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan, prosedur, maupun inovasi teknologi yang telah diterapkan. Dengan adanya data faktual, organisasi dapat melakukan analisis mendalam mengenai pola penggunaan layanan, tingkat kepuasan, serta efektivitas respon terhadap permasalahan yang muncul. Data ini sangat berguna untuk menyusun prioritas program kerja, pengalokasian anggaran, serta perencanaan pengembangan teknologi ke depan. Survei juga membantu organisasi dalam mengevaluasi apakah investasi yang telah dilakukan di bidang teknologi informasi memberikan dampak positif bagi efisiensi dan produktivitas kerja. Dengan demikian, tujuan utama survei adalah memastikan bahwa setiap kebijakan atau pengembangan yang dilakukan berbasis data (data-driven decision making), bukan sekadar asumsi atau persepsi internal penyedia layanan.

Maksud lainnya dari survei layanan IT adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan pengguna dan performa layanan yang diberikan. Dalam banyak situasi, penyedia layanan IT merasa telah memberikan layanan sesuai standar,

namun dari sudut pandang pengguna, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki. Survei memungkinkan organisasi untuk mengukur tingkat kepuasan secara menyeluruh, sehingga kesenjangan ini dapat terlihat secara jelas. Misalnya, pengguna mungkin membutuhkan waktu respon yang lebih cepat, antarmuka aplikasi yang lebih mudah digunakan, atau dukungan teknis yang lebih komunikatif. Dengan mengetahui kesenjangan tersebut, organisasi dapat menyusun strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Tujuan ini sangat penting karena kesenjangan yang tidak ditangani dapat berpotensi menimbulkan ketidakpuasan berkepanjangan, penurunan produktivitas, bahkan resistensi terhadap penggunaan teknologi yang tersedia.

Selain itu, tujuan pelaksanaan survei layanan IT adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, baik standar internal organisasi maupun standar eksternal seperti ISO 20000, ITIL, atau regulasi tertentu yang mengatur penyelenggaraan layanan digital. Survei membantu mengukur tingkat kepatuhan terhadap standar tersebut dan memberikan gambaran mengenai aspek mana yang sudah baik serta mana yang membutuhkan peningkatan lebih lanjut. Dengan demikian, survei menjadi bagian integral dari upaya menjaga mutu layanan serta meningkatkan profesionalisme dalam pengelolaan teknologi informasi. Tujuan ini semakin relevan terutama dalam organisasi yang ingin mencapai sertifikasi atau meningkatkan reputasi sebagai penyedia layanan yang berkualitas tinggi.

Survei layanan IT juga bertujuan untuk memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan layanan teknologi. Sebagai bagian dari unit pendukung organisasi, divisi

IT memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap layanan, kebijakan, dan keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada pengguna maupun manajemen. Dengan menyediakan wadah formal untuk memberikan umpan balik, survei memberikan kesempatan bagi pengguna untuk menilai secara langsung kualitas layanan yang mereka peroleh. Hal ini membantu organisasi menunjukkan komitmen terhadap praktik layanan yang terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada hasil. Transparansi ini juga membantu membangun kepercayaan bahwa penyedia layanan IT benar-benar peduli terhadap kepuasan pengguna dan berupaya memperbaiki kualitas secara berkesinambungan.

Tujuan lain yang tidak kalah penting adalah mendukung proses continuous improvement atau peningkatan berkelanjutan dalam layanan IT. Survei menyediakan data tren, perubahan persepsi, serta perkembangan kepuasan dari waktu ke waktu. Dengan melakukan survei secara berkala, organisasi dapat membandingkan performa layanan antar-periode dan menilai apakah tindakan perbaikan yang telah dilakukan memberikan dampak positif. Jika ternyata perbaikan belum memberikan hasil yang signifikan, survei dapat membantu mengidentifikasi penyebab dan menjadi dasar perumusan strategi yang lebih efektif. Dengan demikian, survei tidak hanya berfungsi sebagai evaluasi sesaat, tetapi sebagai alat penting dalam siklus peningkatan layanan jangka panjang.

Maksud pelaksanaan survei layanan IT juga mencakup upaya memperkuat efisiensi operasional. Ketika penyedia layanan IT memahami dengan jelas area mana yang sering menimbulkan permasalahan atau keluhan, mereka dapat memfokuskan upaya

perbaikan pada area tersebut, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan mengurangi beban operasional yang tidak perlu. Misalnya, jika survei menunjukkan bahwa banyak pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem tertentu, unit IT dapat menyediakan pelatihan tambahan, menyederhanakan proses, atau memperbaiki dokumentasi. Dengan demikian, tujuan survei adalah untuk mengidentifikasi hambatan operasional yang selama ini tidak terlihat dan memberikan dasar yang kuat bagi penyempurnaan proses kerja.

Selain itu, survei layanan IT bertujuan untuk mendukung inovasi dan pengembangan teknologi di masa mendatang. Masukan dari pengguna dapat memberikan ide baru, wawasan praktis, dan perspektif berbeda yang mungkin tidak terpikirkan oleh penyedia layanan. Pengguna sering kali memberikan saran mengenai fitur baru, perbaikan aplikasi, atau teknologi alternatif yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi. Informasi semacam ini sangat berharga dalam menentukan arah pengembangan teknologi ke depan agar tetap relevan dan adaptif terhadap kebutuhan organisasi. Dengan demikian, survei tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai sumber inspirasi inovasi.

Secara keseluruhan, maksud dan tujuan pelaksanaan survei layanan IT mencerminkan komitmen organisasi untuk menyediakan layanan teknologi informasi yang berkualitas tinggi, relevan dengan kebutuhan pengguna, serta selaras dengan strategi organisasi. Survei menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa setiap aspek layanan terus dipantau, dievaluasi, dan ditingkatkan berdasarkan data nyata dari pengguna. Dengan melibatkan pengguna secara aktif dalam proses evaluasi,

organisasi menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah tanggung jawab bersama dan bahwa masukan pengguna memiliki nilai strategis dalam pengembangan layanan IT. Melalui survei yang dilakukan secara terencana dan konsisten, organisasi dapat membangun ekosistem layanan teknologi informasi yang profesional, responsif, dan berkelanjutan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dan peningkatan kualitas pelayanan merupakan dua konsep sentral dalam literatur manajemen layanan yang saling terkait secara kausal dan fungsional. Kepuasan pelanggan umumnya dipahami sebagai penilaian subjektif pelanggan terhadap sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui oleh pengalaman layanan. Sebaliknya, kualitas pelayanan merujuk pada keseluruhan karakteristik layanan yang menentukan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten. Kajian teoretik berikut merangkum definisi, mekanisme hubungan, model pengukuran utama, faktor-faktor penentu, serta strategi peningkatan kualitas yang relevan bagi praktik manajerial.

B. Definisi dan Kerangka Konseptual

Kepuasan pelanggan dapat didekati melalui dua perspektif utama: sebagai respons afektif (perasaan) terhadap pengalaman layanan dan sebagai evaluasi kognitif berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi nyata. Perspektif evaluatif sering dioperasionalkan melalui teori disconfirmation (disconfirmation of expectations) yang menyatakan bahwa kepuasan tercipta ketika persepsi kinerja melebihi atau setidaknya sesuai dengan harapan (positive/zero disconfirmation), sedangkan ketidakpuasan muncul jika kinerja berada di bawah harapan (negative disconfirmation). Kerangka ini menekankan peran ekspektasi pra-konsumsi dan interpretasi pengalaman pasca-konsumsi dalam membentuk kepuasan.

Kualitas pelayanan, di sisi lain, sering dijelaskan sebagai konstruksi multi-dimensi yang mencakup dimensi-dimensi seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Model SERVQUAL, yang memperkenalkan lima dimensi tersebut, telah menjadi rujukan teoritik dan praktis untuk mengukur gap (celah) antara harapan dan persepsi layanan. Model alternatif seperti SERVPERF menekankan pada pengukuran kinerja semata sebagai indikator kualitas, sementara model Gap (Parasuraman, Zeithaml, Berry) menekankan pada sumber-sumber kegagalan kualitas yang dapat diintervensi organisasi.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Pelaksanaan Survei

Pelayanan publik kepada mahasiswa di kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin (SMH) Banten saat ini telah berjalan lancar, meski dalam beberapa hal, kualitas layanannya belum sepenuhnya sesuai harapan para pengguna jasa (mahasiswa). Dalam rangka evaluasi dan upaya perbaikan layanan tersebut, diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di kampus UIN SMH Banten. Di antara upaya perbaikan tersebut adalah Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Survei ini dilakukan terhadap mahasiswa UIN SMH Banten selama 3 bulan efektif. Survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan data dikumpulkan setelah kejadian berlangsung.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Sasaran Survei ini adalah para mahasiswa aktif di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang tersebar di 7 fakultas dan 39 program studi. Waktu pelaksanaan survei ini adalah September - Oktober 2025, dilaksanakan di seluruh fakultas dan program studi. Responden mengisi Survei secara online yaitu melalui link:

Tabel sebaran responden adalah sebagai berikut :

| No | Fakultas | Jumlah |
|----|-----------------------------------|--------|
| 1 | Fakultas Ushuluddin dan Adab | 392 |
| 2 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam | 397 |
| 3 | Fakultas Tarbiyah dan Keguruan | 303 |
| 4 | Fakultas Sains | 322 |
| 5 | Program Pascasarjana | 114 |
| 6 | Fakultas Dakwah | 207 |
| 7 | Fakultas Syariah | 164 |

| No | Fakultas | Jumlah |
|----|-----------|--------|
| 1 | Dosen | 230 |
| 2 | Tendik | 59 |
| 3 | Mahasiswa | 1610 |

C. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam Survei ini berupa kuisioner. Sebelum kuisioner dibagikan ke para responden, lebih dahulu dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek yang berhubungan dengan layanan kemahasiswaan di kampus. Selanjutnya, aspek-aspek tersebut diuraikan lagi dalam bentuk indikator-indikator tingkat kepuasan mahasiswa.

Kuisisioner dimaksud digunakan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *Croanch's Aplha* dengan signifikansi 5%. Metode sampling yang digunakan adalah *purpossive sampling*. Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu nilai 1=Tidak Memuaskan, nilai 2=Kurang Memuaskan, nilai 3= Memuaskan, dan nilai 4 = Sangat Memuaskan. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei. Setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai presentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

D. Instrumen Pengumpul Data

Instrumen survei yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan akademik dan nonakademik dirancang dalam bentuk **kuesioner terstruktur**. Kuesioner ini berfungsi sebagai alat utama untuk mengumpulkan data mengenai persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan fakultas. Instrumen disusun berdasarkan prinsip-prinsip penyusunan instrumen ilmiah, yang mencakup kejelasan indikator, keterukuran variabel, dan kesesuaian dengan tujuan evaluasi layanan pendidikan tinggi.

E. Bentuk Instrumen

Instrumen survei disajikan dalam bentuk pernyataan tertutup yang diukur menggunakan **skala Likert 4 tingkat**. Penggunaan skala Likert memungkinkan pengukuran persepsi

secara kuantitatif dan memudahkan analisis statistik terhadap kecenderungan jawaban mahasiswa. Selain itu, kuesioner juga dilengkapi satu atau dua **pertanyaan terbuka** untuk memberikan kesempatan kepada responden menyampaikan saran atau kritik secara bebas.

F. Struktur Instrumen

Instrumen yang digunakan yaitu:

Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi

1. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja

Mengukur sejauh mana pengguna dapat mengakses sistem tanpa batasan waktu maupun lokasi, mencerminkan fleksibilitas dan ketersediaan layanan.

2. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan

Menilai kemudahan penggunaan melalui desain antarmuka yang sederhana, ramah pengguna, dan tidak membingungkan.

3. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem

Menggambarkan efektivitas navigasi dan struktur informasi sehingga pengguna dapat menemukan data yang diperlukan dengan cepat.

4. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif saya

Menilai relevansi dan kesesuaian fungsi sistem dengan kebutuhan nyata pengguna, baik dalam kegiatan akademik maupun administrasi.

5. **Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien**

Mengukur kontribusi sistem terhadap efektivitas kerja, terutama dalam menghemat waktu dan menyederhanakan proses.

Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis

6. **Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime**

Menilai stabilitas sistem dan kemampuan untuk beroperasi secara konsisten tanpa gangguan.

7. **Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat**

Mengukur kecepatan sistem dalam memproses permintaan serta menampilkan informasi bagi pengguna.

8. **Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna**

Menggambarkan kualitas manajemen pembaruan (update) sehingga peningkatan sistem tidak menimbulkan gangguan signifikan.

9. **Tim dukungan teknis merespons permasalahan dengan cepat**

Mengukur kecepatan layanan bantuan teknis dalam menangani keluhan atau masalah pengguna.

10. **Panduan/tutorial penggunaan sistem tersedia dan mudah dipahami**

Menilai ketersediaan dan kejelasan materi pendukung yang membantu pengguna mempelajari fitur sistem secara mandiri.

G. Dasar Penyusunan Instrumen

Penyusunan instrumen survei layanan teknologi informasi merupakan tahapan yang sangat penting dalam upaya memperoleh gambaran yang akurat, komprehensif, dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi maupun dukungan teknis yang menyertainya. Dasar penyusunan instrumen ini berlandaskan pada kebutuhan untuk mengukur tingkat kepuasan, pengalaman, serta persepsi pengguna terhadap layanan IT yang digunakan dalam kegiatan akademik dan administratif. Dalam pengelolaan layanan teknologi informasi, keberhasilan sebuah sistem tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh seberapa jauh sistem tersebut mampu diakses, dipahami, dan dimanfaatkan dengan optimal oleh penggunanya. Oleh karena itu, butir-butir pernyataan dalam instrumen dirancang untuk mencakup aspek-aspek fundamental dari kualitas layanan IT, meliputi kemudahan akses, kesesuaian fungsi, keandalan sistem, serta dukungan teknis yang diberikan. Setiap aspek tersebut merupakan komponen penting yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pengguna serta efektivitas pemanfaatan teknologi dalam menunjang aktivitas sehari-hari.

Dasar pemikiran pertama dalam penyusunan instrumen ini adalah perlunya mengukur kemudahan akses terhadap sistem informasi. Aksesibilitas merupakan elemen penting dari layanan IT yang baik, karena pengguna membutuhkan sistem yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja untuk memastikan kelancaran berbagai aktivitas. Instrumen yang disusun mencakup

pernyataan yang mengukur ketersediaan akses secara fleksibel, kemudahan masuk ke sistem, serta kejelasan antarmuka yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan sistem dengan minimal hambatan. Prinsip user-centered design menjadi acuan dalam penyusunan butir yang berkaitan dengan kemudahan akses, karena sistem yang dirancang untuk memudahkan pengguna pada akhirnya akan meningkatkan tingkat adopsi dan pemanfaatan. Pengguna, baik dosen, mahasiswa, maupun tenaga kependidikan, membutuhkan sistem yang tidak sekadar berfungsi, tetapi juga mudah digunakan tanpa memerlukan kemampuan teknis yang tinggi. Oleh sebab itu, instrumen harus mampu menangkap persepsi pengguna mengenai keintuitifan antarmuka, kemudahan navigasi, serta kemampuan sistem dalam menyajikan informasi yang relevan secara cepat dan jelas.

Dasar penyusunan berikutnya terkait kesesuaian fungsi sistem informasi dengan kebutuhan pengguna. Layanan IT idealnya tidak hanya mudah diakses tetapi juga relevan dan bermanfaat. Penyusunan instrumen dalam aspek ini bertujuan untuk mengetahui apakah fitur yang disediakan telah mendukung kebutuhan akademik dan administratif pengguna. Hal ini penting karena sebuah sistem informasi hanya akan dianggap efektif apabila mampu memberikan nilai tambah dalam pekerjaan, seperti mempercepat proses, mengurangi beban administratif, atau meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Instrumen yang disusun mempertimbangkan bahwa setiap organisasi memiliki kebutuhan yang berbeda, sehingga penting untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan benar-benar menjawab kebutuhan tersebut. Butir instrumen dirancang agar dapat mengukur sejauh mana fitur sistem mempermudah pekerjaan

pengguna, memberikan kemudahan dalam menemukan informasi, serta mampu meningkatkan efisiensi proses kerja secara keseluruhan.

Selain itu, penyusunan instrumen juga didasarkan pada aspek keandalan sistem, yang mencakup stabilitas, responsivitas, serta kemampuan sistem dalam beroperasi tanpa gangguan. Pengguna sangat mengandalkan kestabilan sistem, terutama dalam konteks kegiatan penting seperti perkuliahan, pengisian nilai, pendaftaran administrasi, serta aktivitas akademik lainnya. Gangguan teknis yang terjadi berulang kali atau sistem yang lambat memuat data dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan IT. Oleh karena itu, instrumen harus dapat mengukur persepsi pengguna mengenai frekuensi terjadinya downtime, kecepatan sistem dalam menampilkan informasi, serta kelancaran pembaruan sistem tanpa mengganggu aktivitas mereka. Dengan memasukkan aspek tersebut, instrumen menjadi lebih komprehensif karena tidak hanya menilai fungsi sistem secara permukaan, tetapi juga kualitas teknis yang mempengaruhi kinerja jangka panjang.

Dasar penyusunan instrumen yang terakhir adalah pentingnya menilai dukungan teknis sebagai komponen integral dalam layanan IT. Sebagus apa pun sistem yang digunakan, pengguna tetap membutuhkan bantuan ketika menghadapi kendala teknis atau ketika memerlukan panduan dalam menggunakan fitur tertentu. Oleh sebab itu, keberadaan tim dukungan teknis yang responsif, sopan, dan kompeten menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kualitas layanan secara keseluruhan. Instrumen yang disusun mencakup butir-butir yang mengukur kecepatan respons tim IT dalam menangani

permasalahan, kecakapan mereka dalam memberikan solusi, serta ketersediaan panduan atau tutorial yang dapat membantu pengguna memahami sistem secara mandiri. Dengan demikian, instrumen ini tidak hanya menilai kualitas sistem, tetapi juga kualitas layanan pendukung yang berperan besar dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, dasar penyusunan instrumen ini mengacu pada prinsip bahwa kualitas layanan IT harus diukur secara holistik, mencakup aspek teknis, fungsional, dan layanan manusia. Instrumen disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna, pengalaman nyata yang mereka hadapi, serta standar kualitas dalam manajemen layanan TI. Dengan instrumen yang tersusun secara sistematis dan komprehensif, pengelola layanan IT diharapkan dapat memperoleh data yang valid dan reliabel sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan dan pengembangan layanan di masa depan.

H. Cara Penggunaan Instrumen

Instrumen diberikan kepada seluruh mahasiswa yang menjadi responden dengan format digital atau cetak. Responden diminta menilai setiap pernyataan berdasarkan pengalaman mereka selama menerima layanan akademik maupun nonakademik dari fakultas. Data kemudian dianalisis secara statistik untuk menilai kecenderungan kepuasan, mengidentifikasi kelemahan layanan, serta memberikan dasar bagi pengambilan kebijakan perbaikan.

I. Teknik Analisis Data

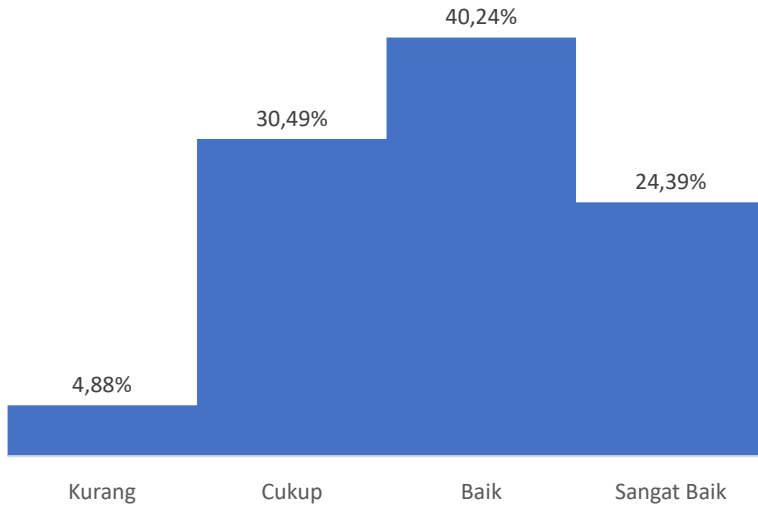
Data kuantitatif yang diperoleh dari angket dan dokumentasi yang terkumpul dianalisis dengan analisis deskriptif. Sedangkan data yang sifatnya kualitatif hasil wawancara terbatas akan diorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga menghasilkan kesimpulan yang bermakna dan saling melengkapi atau mengkonfirmasi dengan temuan-temuan kuantitatif dari hasil angket.

BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

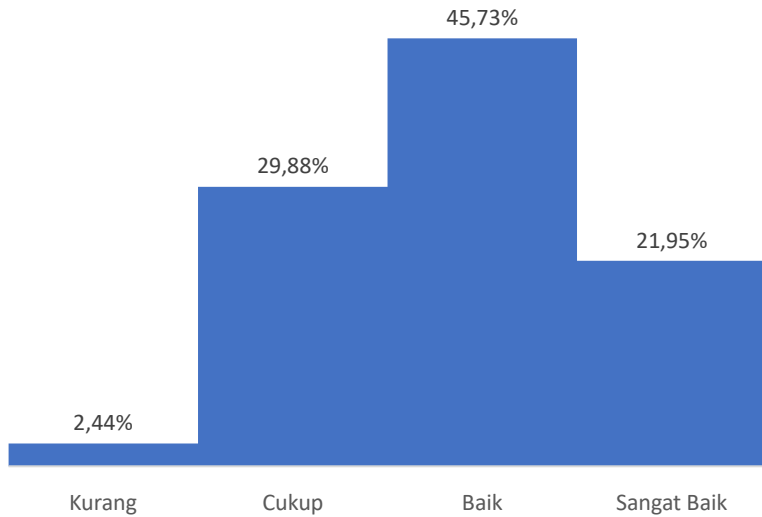
A. Hasil Pelaksanaan Survei

1. Fakultas Syariah

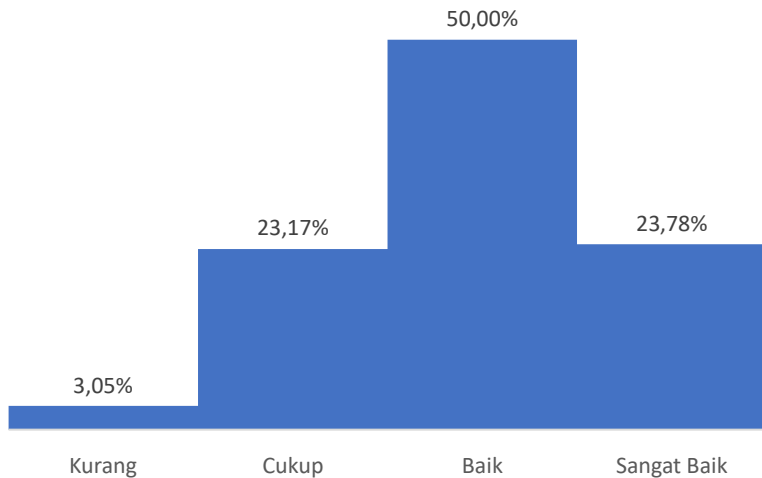
- a. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja.



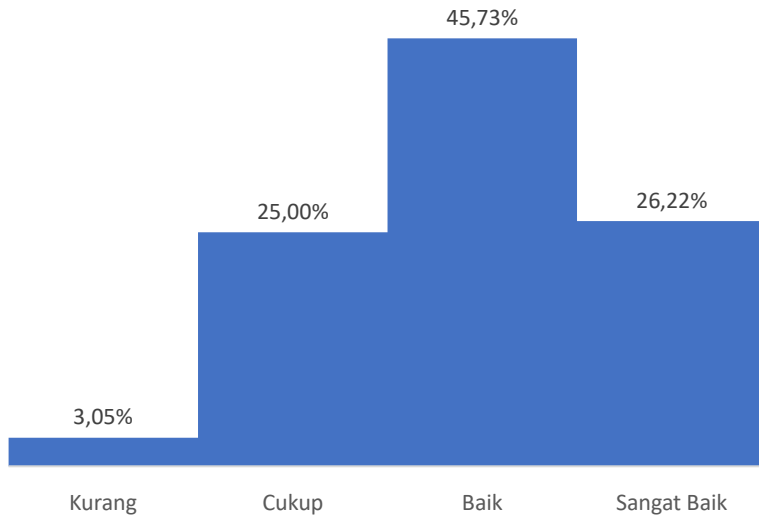
- b. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.



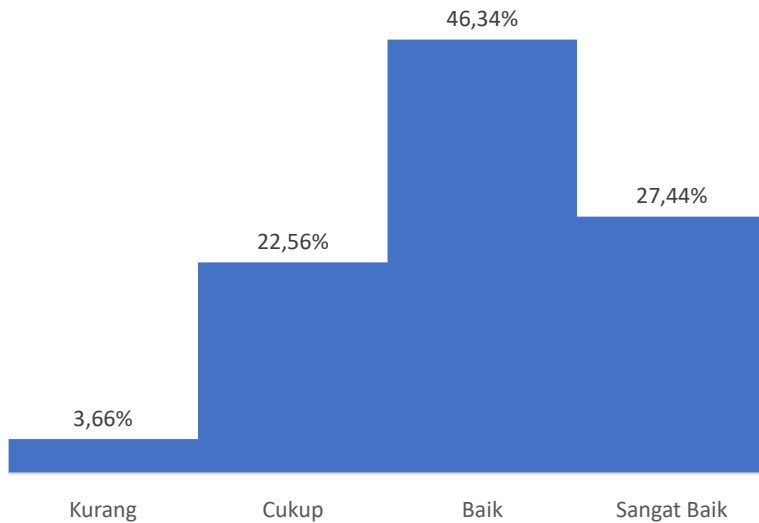
c. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem.



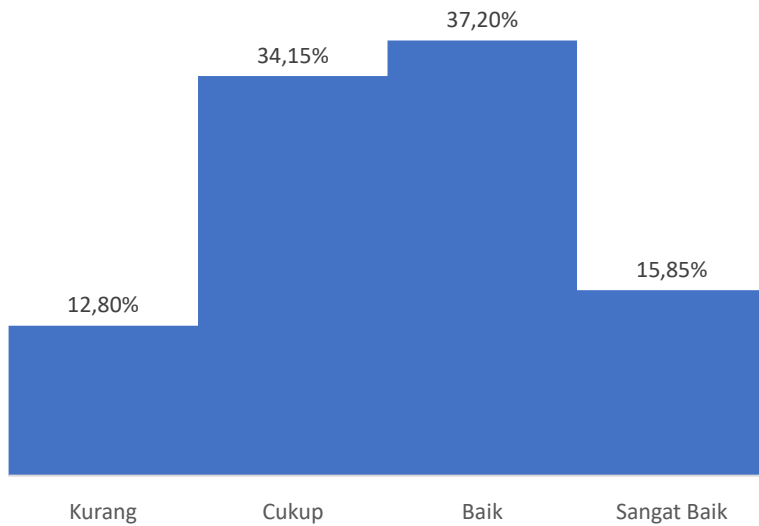
d. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif pengguna.



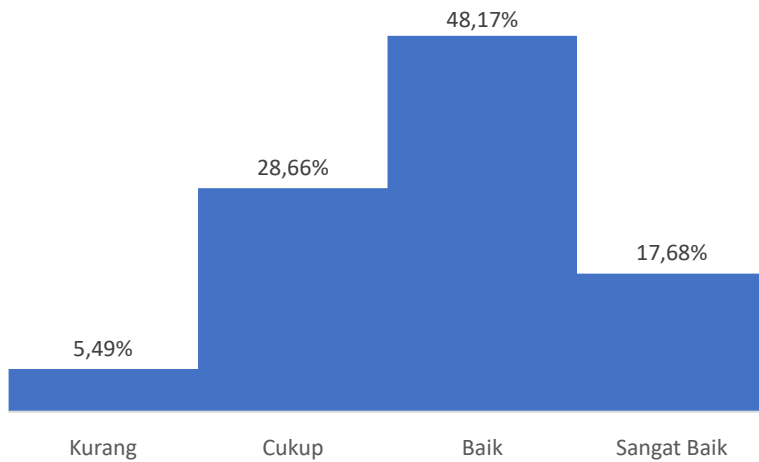
- e. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.



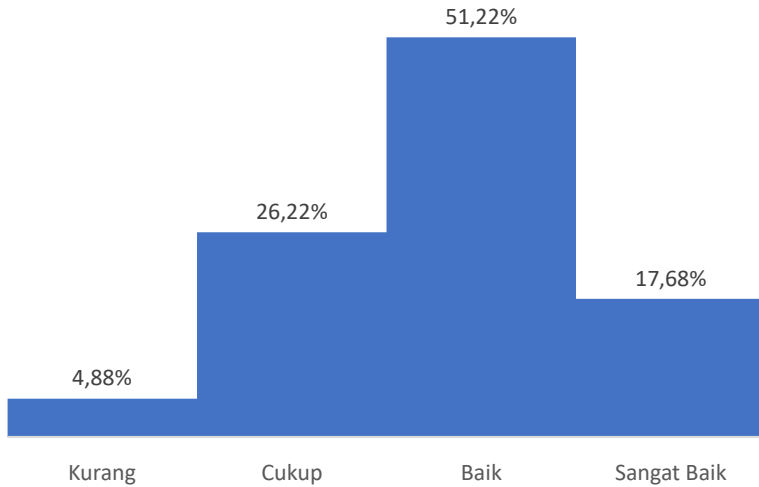
- f. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime.



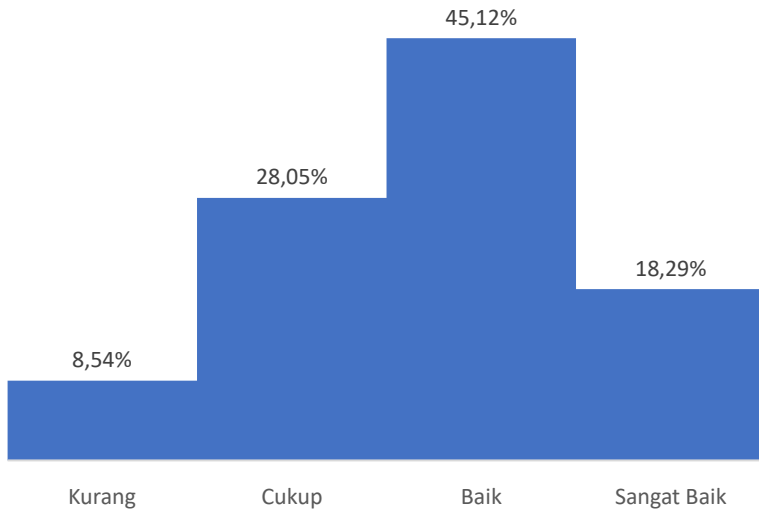
- g. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat.



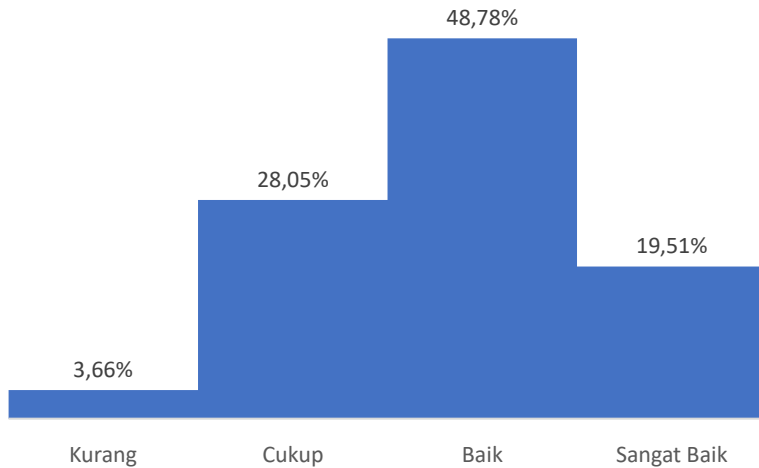
h. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.



i. Tim dukungan teknis merespons permasalahan dengan cepat.



- j. Panduan atau tutorial penggunaan sistem tersedia dan mudah dipahami.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,83**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

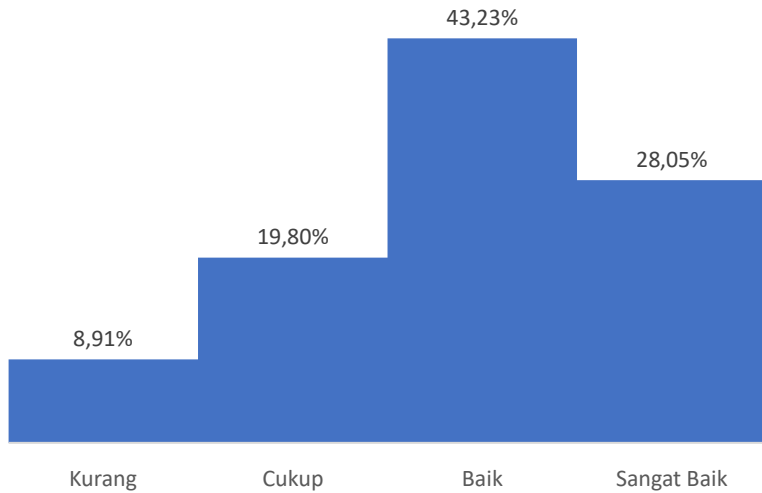
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan IT yaitu **70,79** dengan indeks 2,83 sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|---|------|----------|
| 1 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja] | 2,84 | Baik |

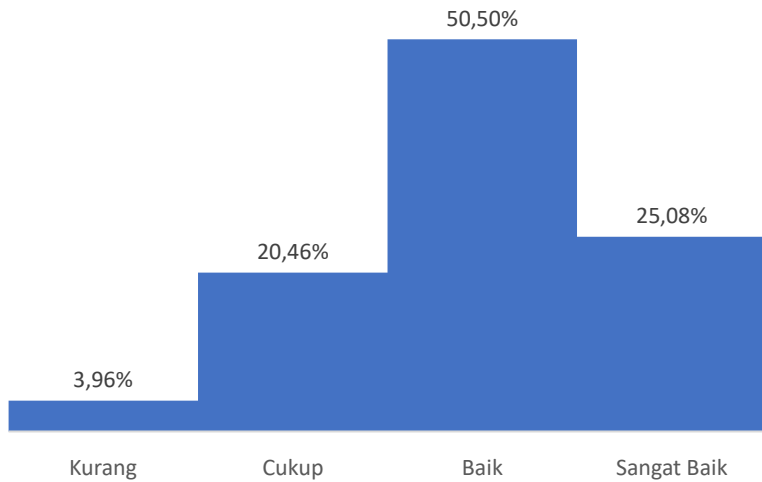
| | | | |
|---|---|------|------|
| 2 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.] | 2,87 | Baik |
| 3 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem] | 2,95 | Baik |
| 4 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif saya] | 2,95 | Baik |
| 5 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.] | 2,98 | Baik |
| 6 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime] | 2,56 | Baik |
| 7 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat] | 2,78 | Baik |
| 8 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.] | 2,82 | Baik |

2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

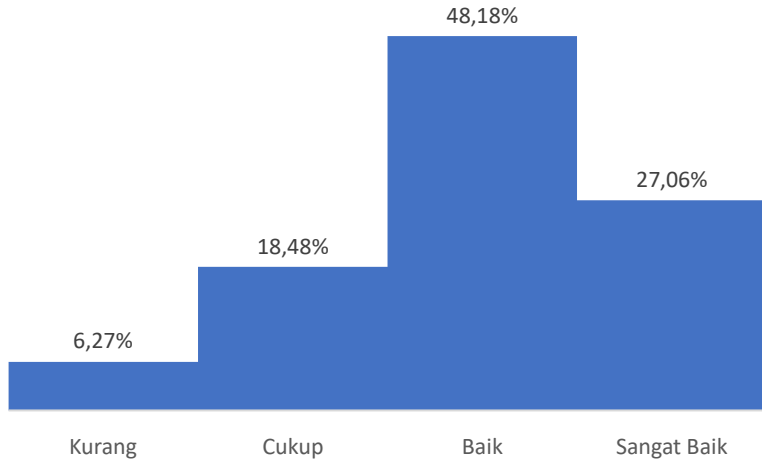
- a. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja.



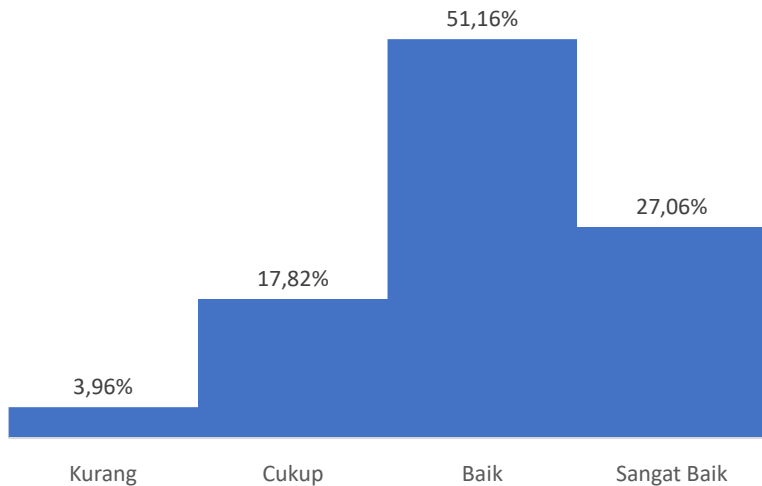
b. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.



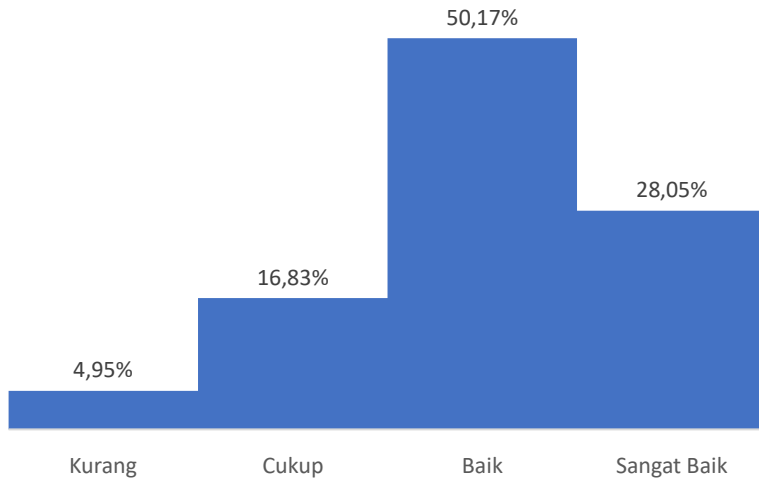
c. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem.



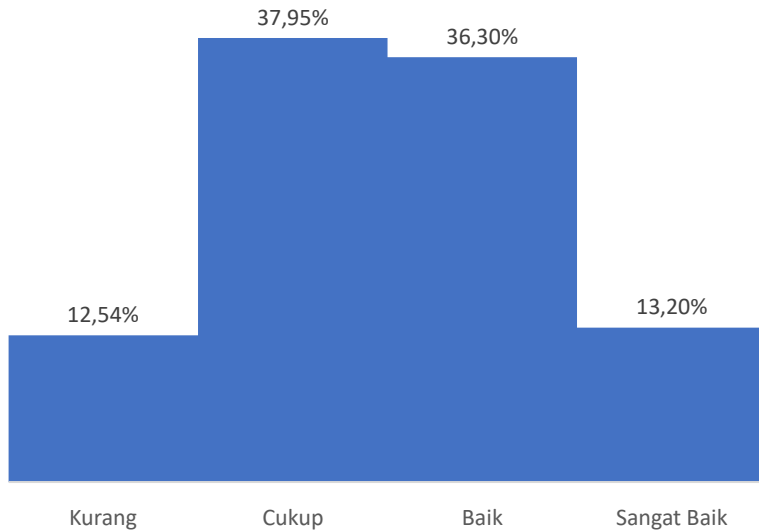
- d. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif pengguna.



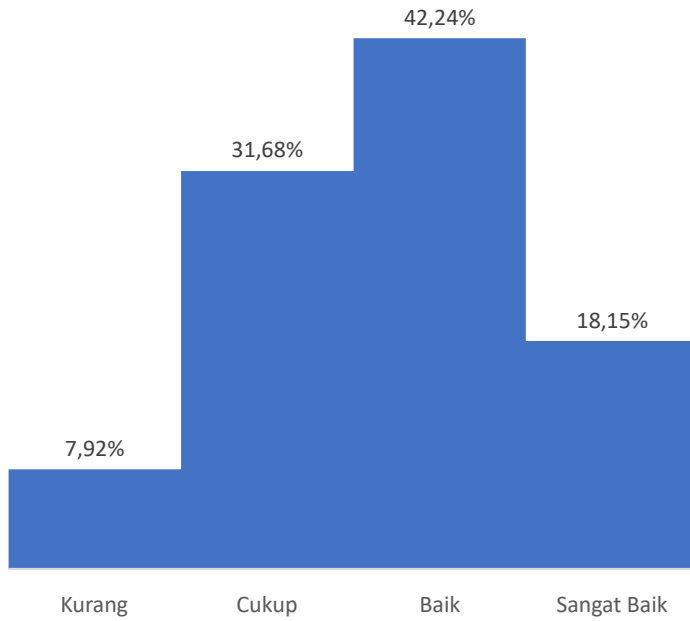
- e. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.



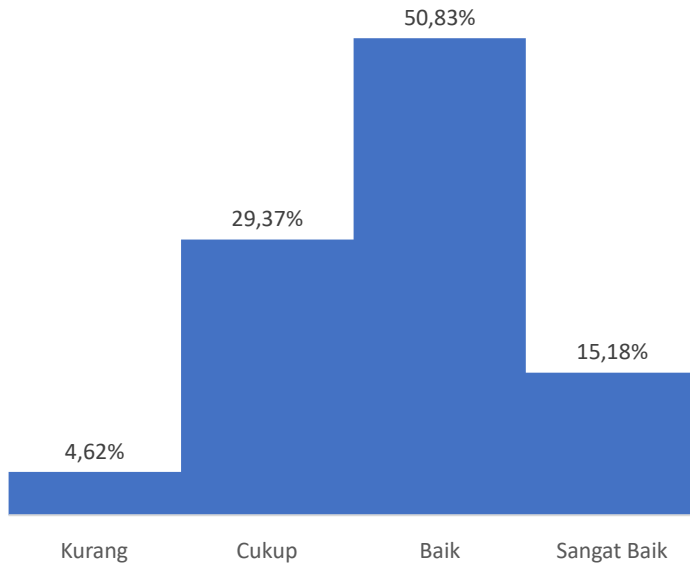
f. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime.



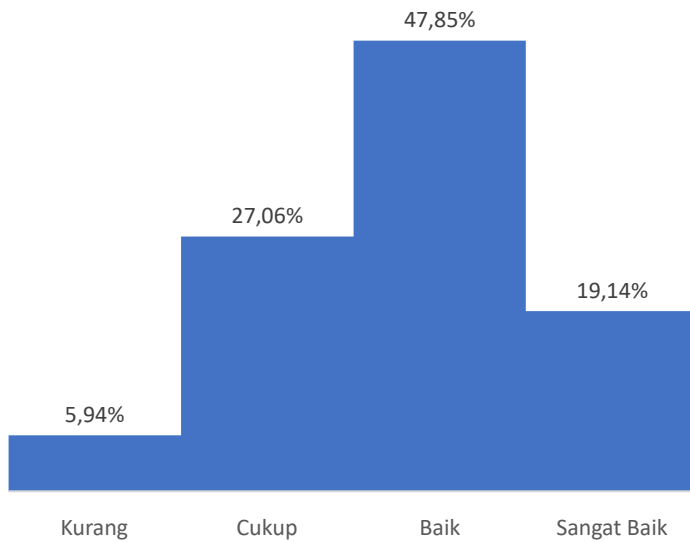
g. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat.



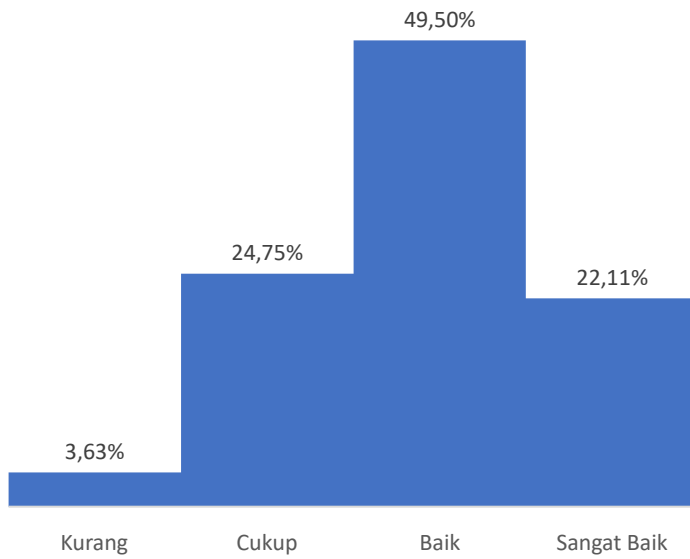
h. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.



i. Tim dukungan teknis merespons permasalahan dengan cepat.



- j. Panduan atau tutorial penggunaan sistem tersedia dan mudah dipahami.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,85**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

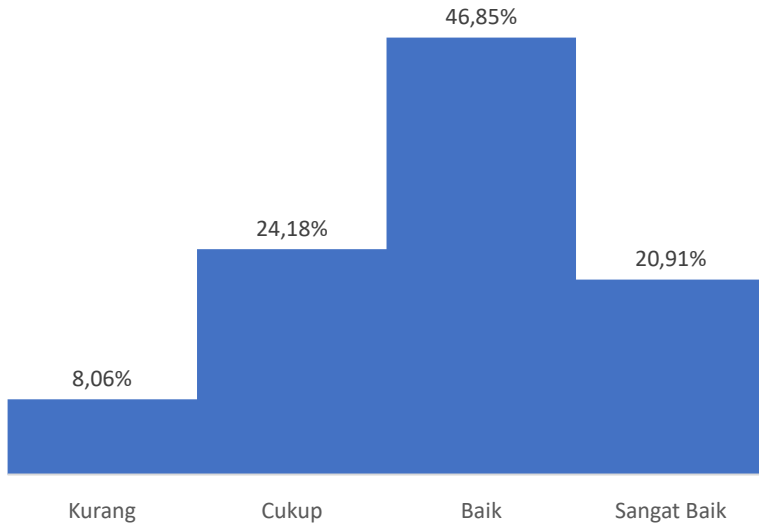
$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan IT yaitu **71,34** dengan indeks **2,85** sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

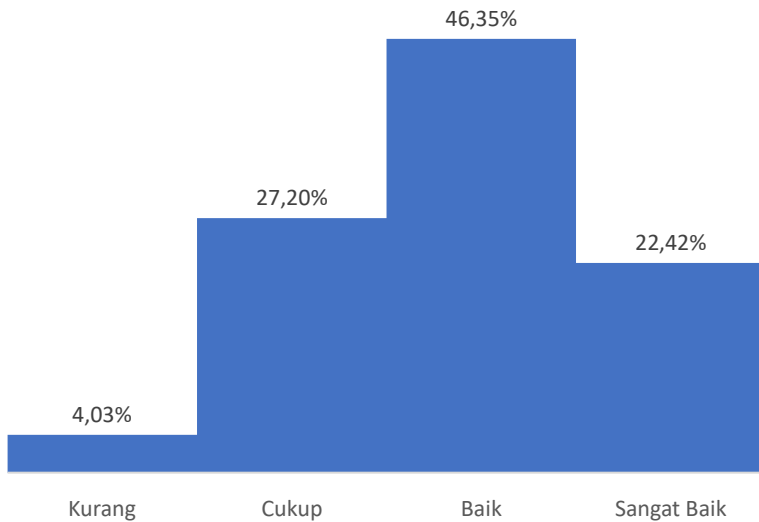
| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|---|------|----------|
| 1 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja] | 2,90 | Baik |
| 2 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.] | 2,97 | Baik |
| 3 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem] | 2,96 | Baik |
| 4 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif saya] | 3,01 | Baik |
| 5 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.] | 3,01 | Baik |
| 6 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime] | 2,50 | Baik |
| 7 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat] | 2,71 | Baik |
| 8 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.] | 2,77 | Baik |

3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

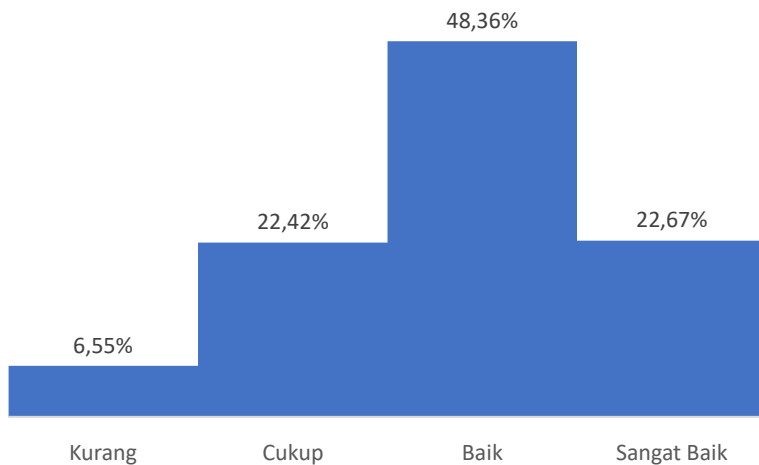
- a. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja.



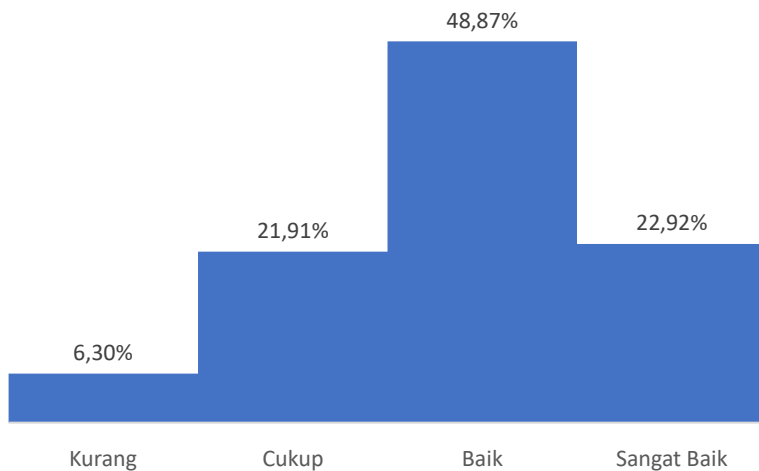
- b. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.



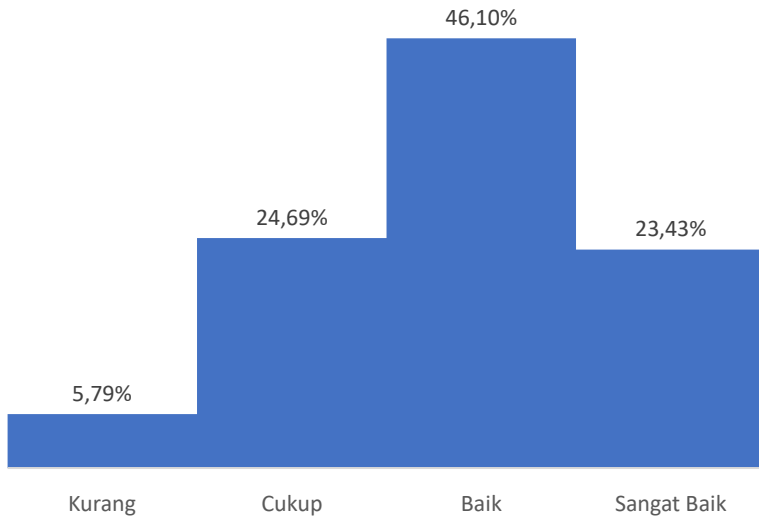
c. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem.



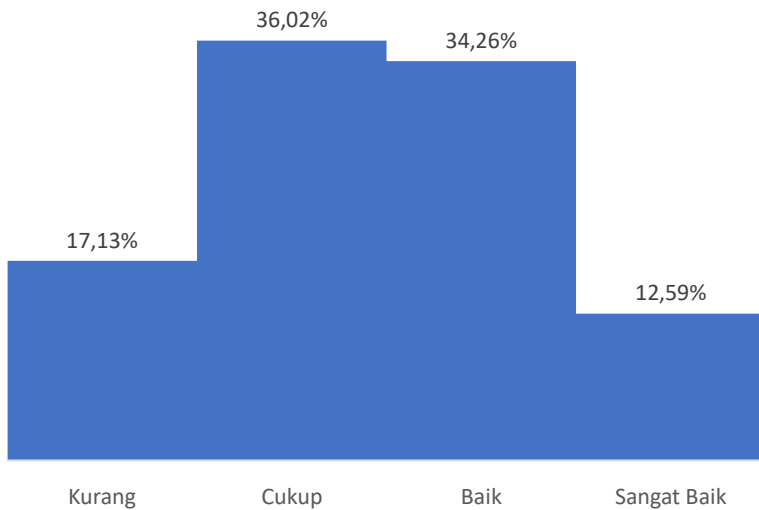
d. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif pengguna.



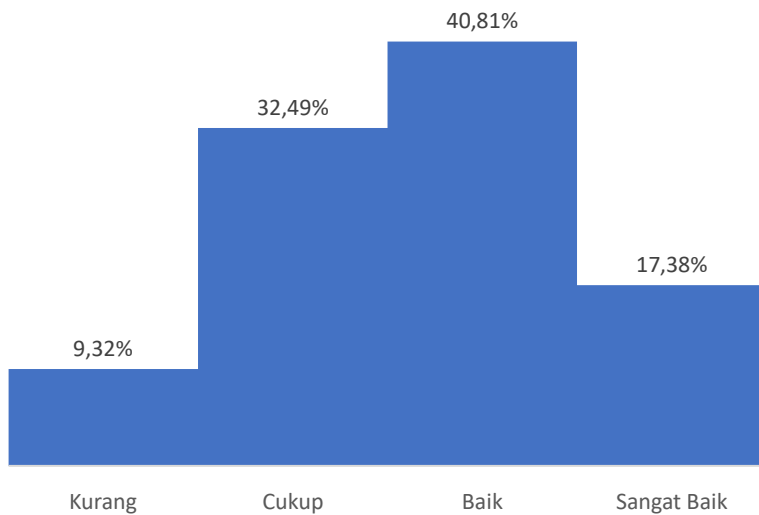
- e. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.



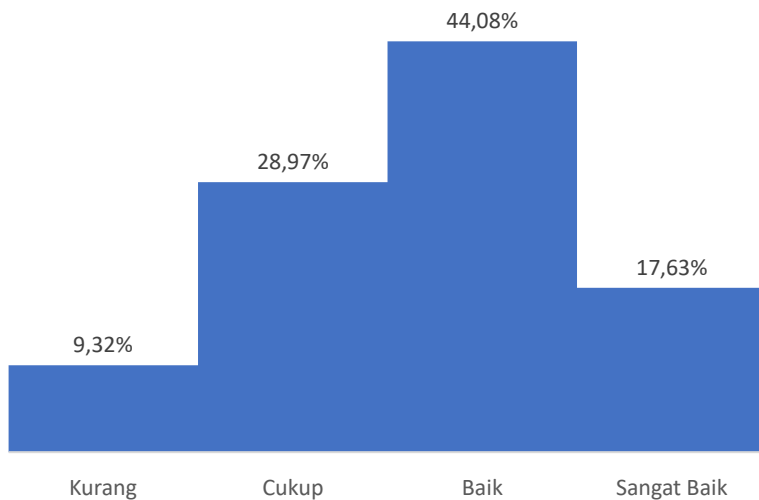
- f. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime.



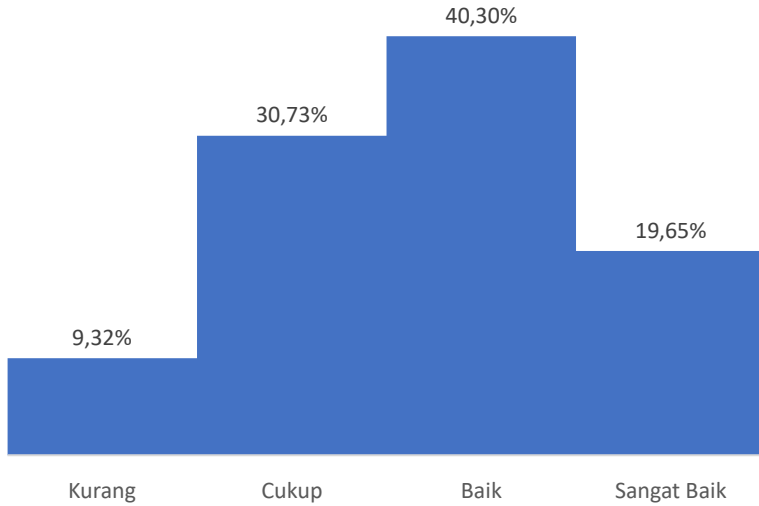
g. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat.



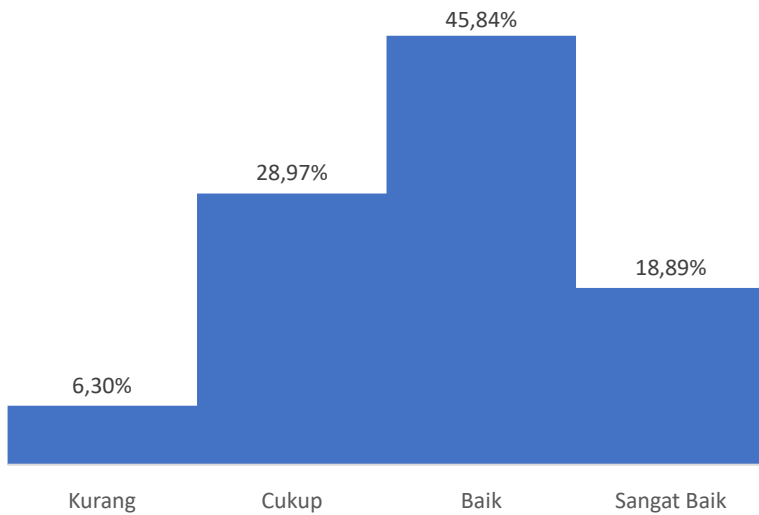
h. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.



- i. Tim dukungan teknis merespons permasalahan dengan cepat.



- j. Panduan atau tutorial penggunaan sistem tersedia dan mudah dipahami.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,76**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

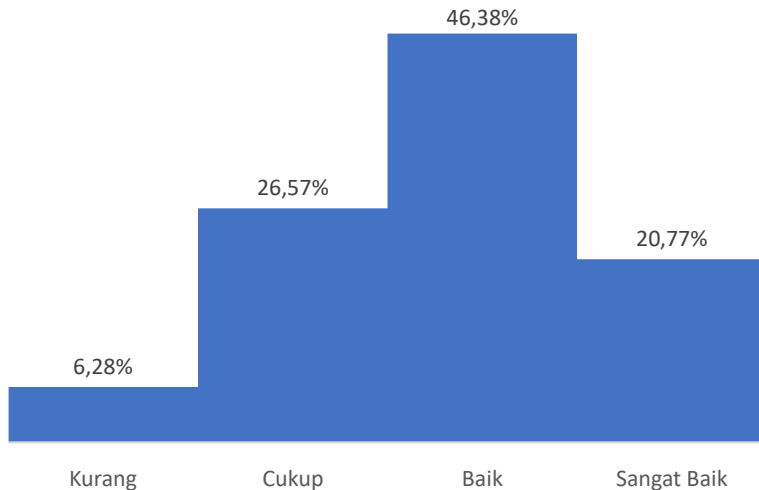
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan IT yaitu **68,91** dengan indeks 2,76 sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|---|------|----------|
| 1 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja] | 2,81 | Baik |
| 2 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.] | 2,87 | Baik |
| 3 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem] | 2,87 | Baik |
| 4 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif saya] | 2,88 | Baik |
| 5 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.] | 2,87 | Baik |

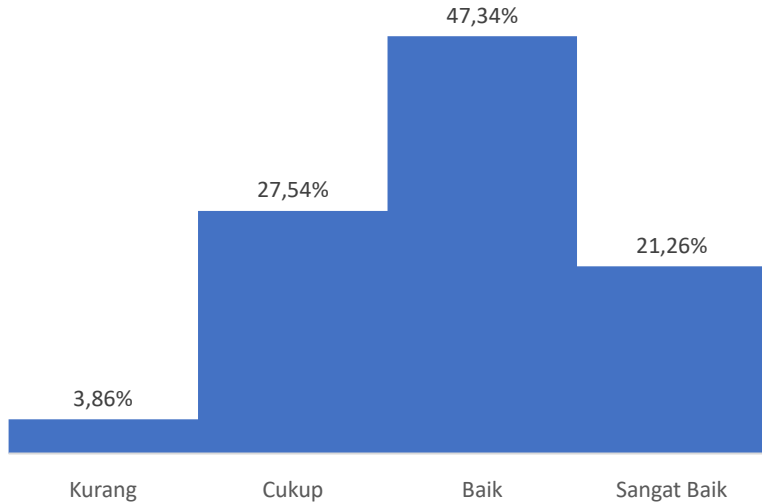
| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|---|------|-------------|
| 6 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime] | 2,42 | Kurang Baik |
| 7 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat] | 2,66 | Baik |
| 8 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.] | 2,70 | Baik |

4. Fakultas Dakwah

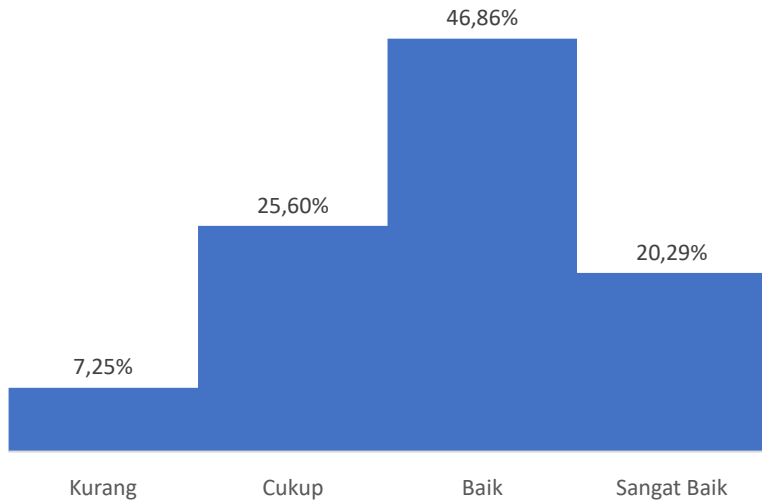
- a. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja.



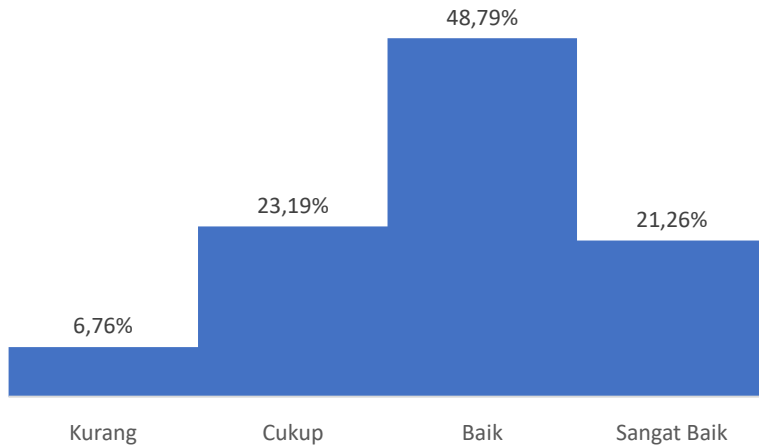
- b. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.



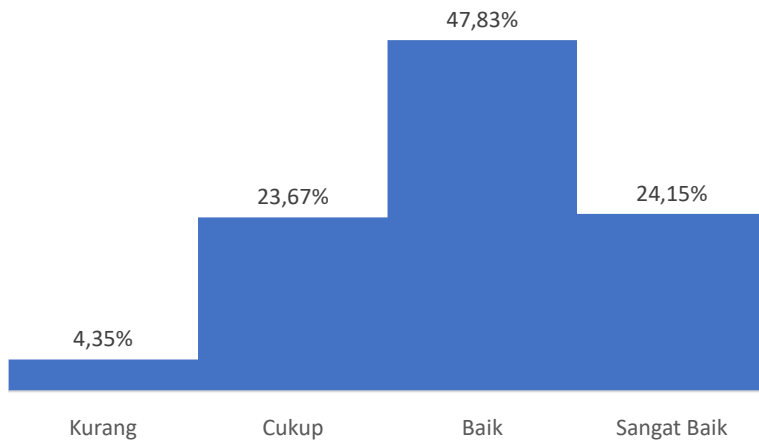
c. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem.



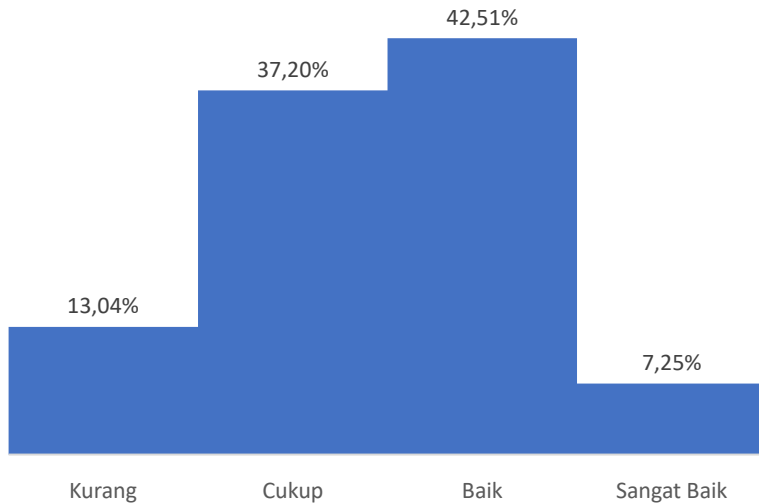
d. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif pengguna.



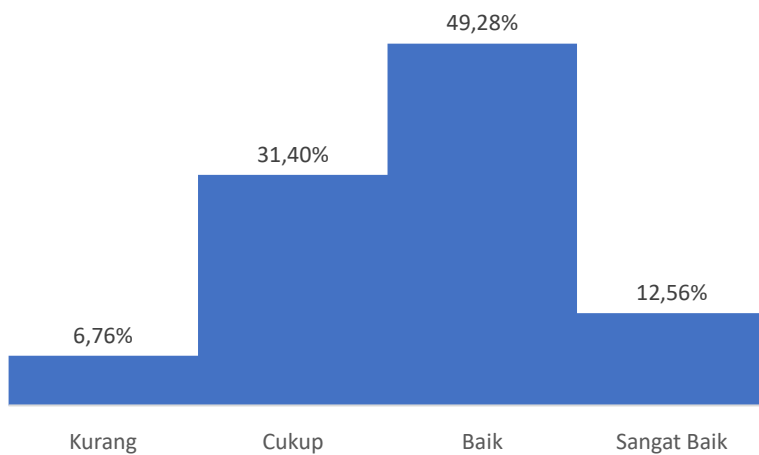
- e. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.



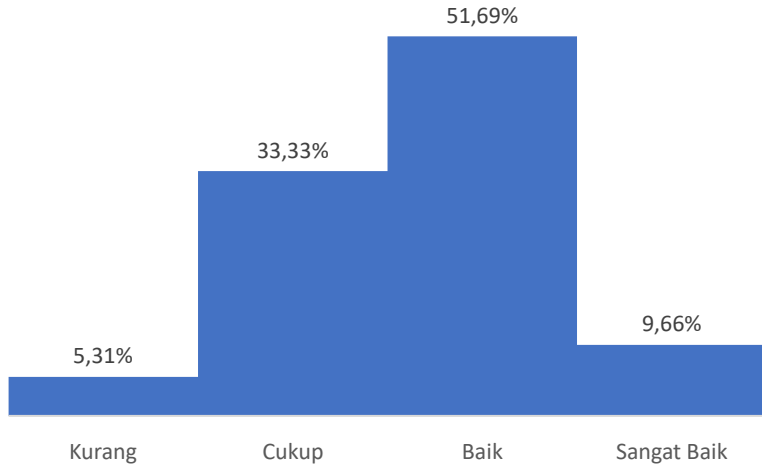
- f. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime.



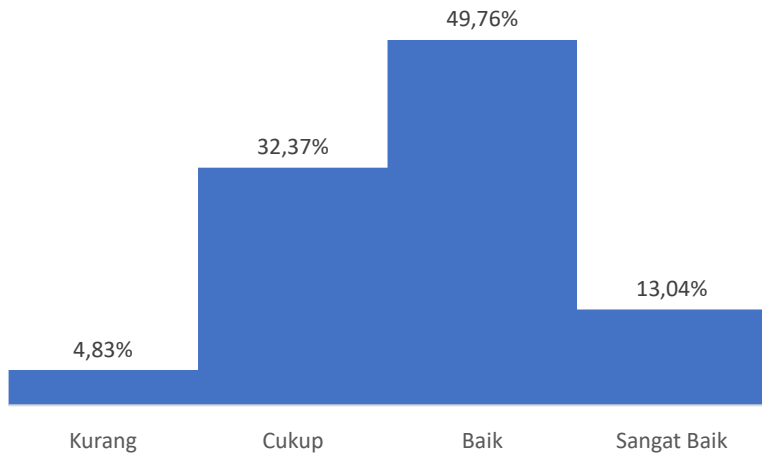
g. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat.



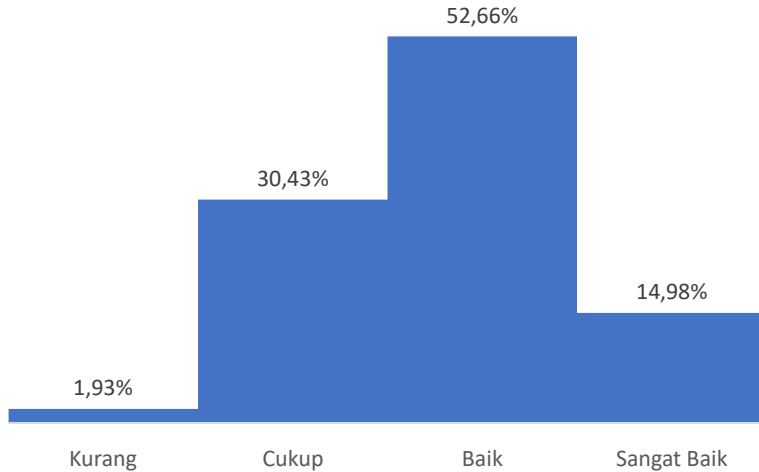
h. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.



- i. Tim dukungan teknis merespons permasalahan dengan cepat.



- j. Panduan atau tutorial penggunaan sistem tersedia dan mudah dipahami.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,75**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

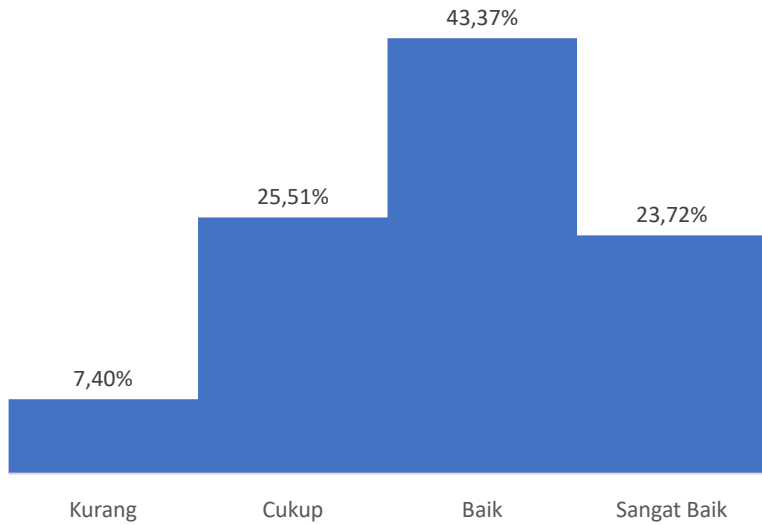
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan IT yaitu **68,82** dengan indeks **2,75** sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|---|------|----------|
| 1 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja] | 2,82 | Baik |

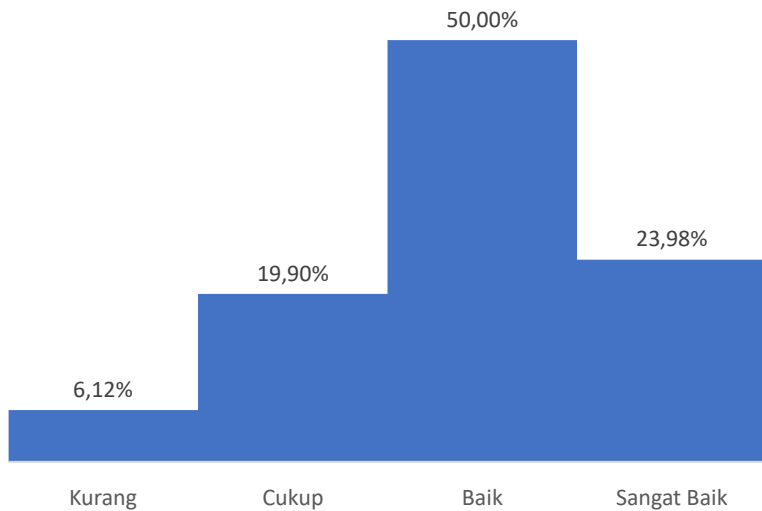
| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|---|------|-------------|
| 2 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.] | 2,86 | Baik |
| 3 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem] | 2,80 | Baik |
| 4 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif saya] | 2,85 | Baik |
| 5 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.] | 2,92 | Baik |
| 6 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime] | 2,44 | Kurang Baik |
| 7 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat] | 2,68 | Baik |
| 8 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.] | 2,66 | Baik |

5. Fakultas Ushuluddin dan Adab

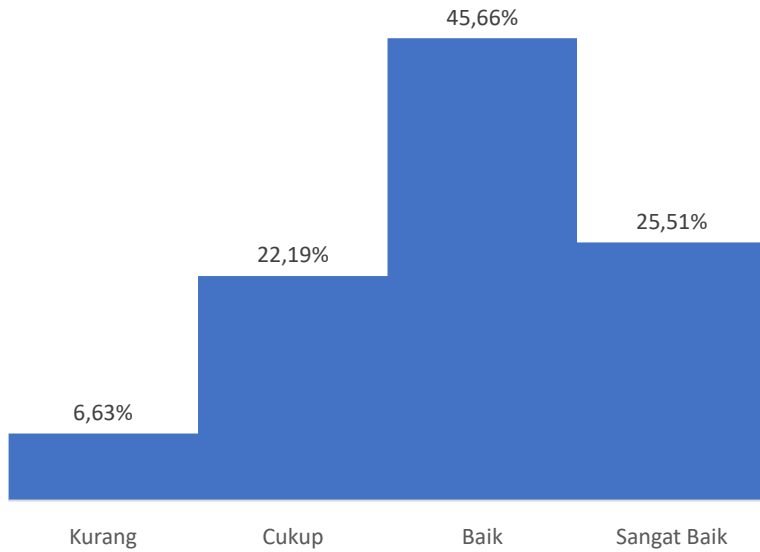
- a. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja.



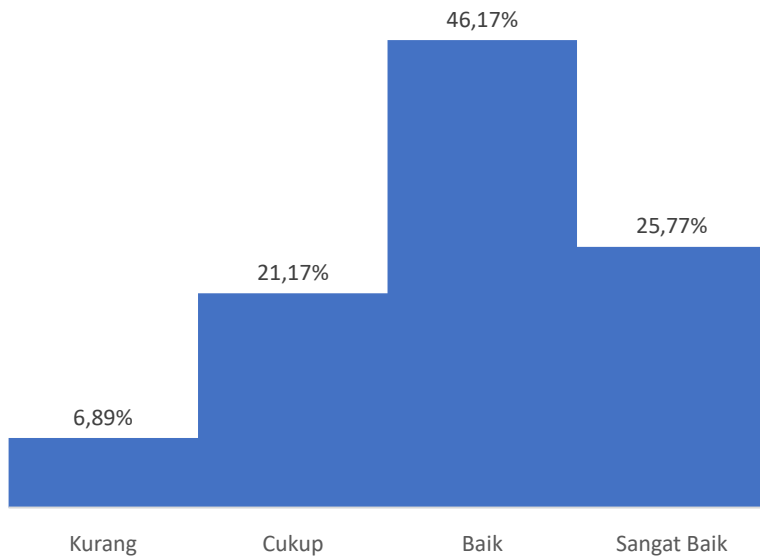
b. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.



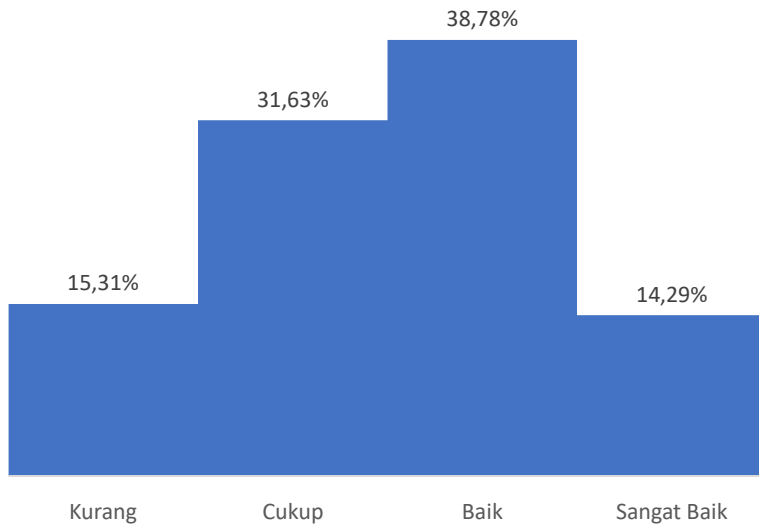
c. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem.



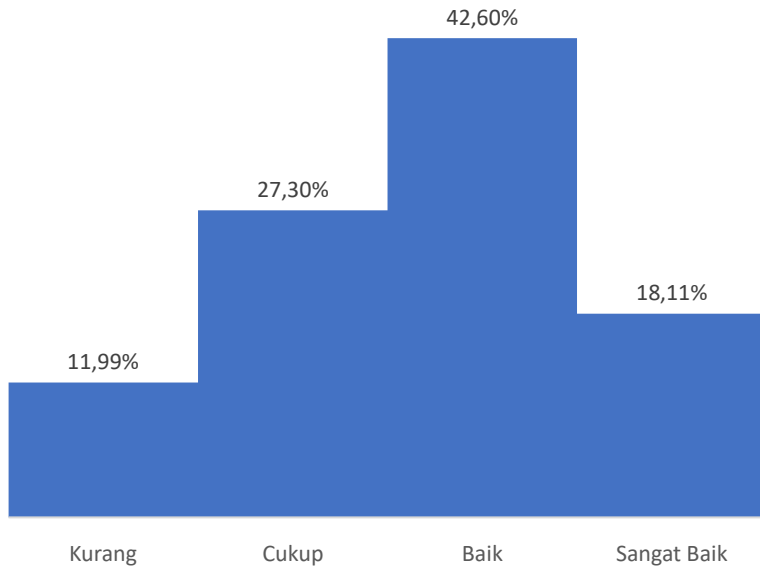
d. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif pengguna.



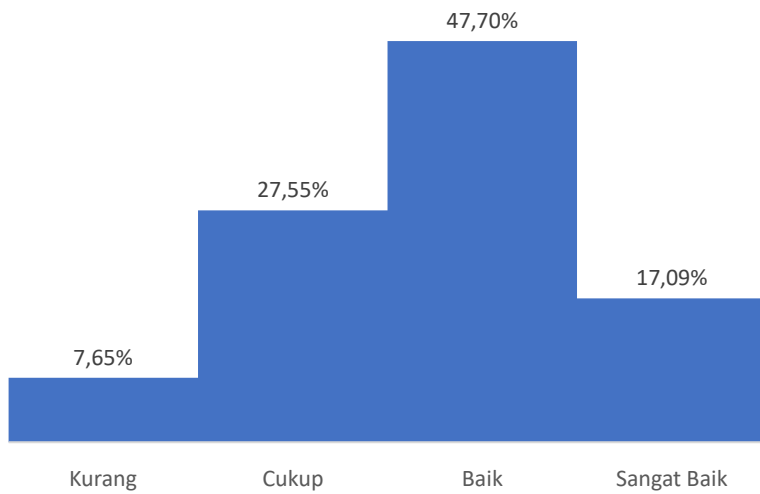
- e. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.



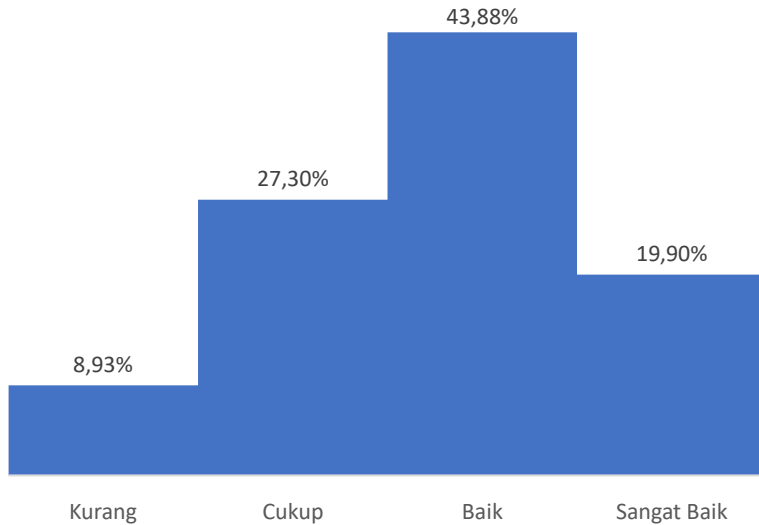
- f. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime.



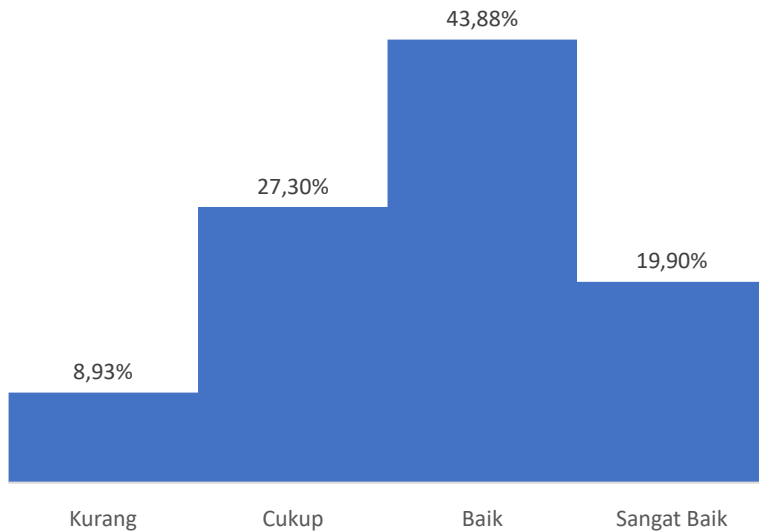
g. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat.



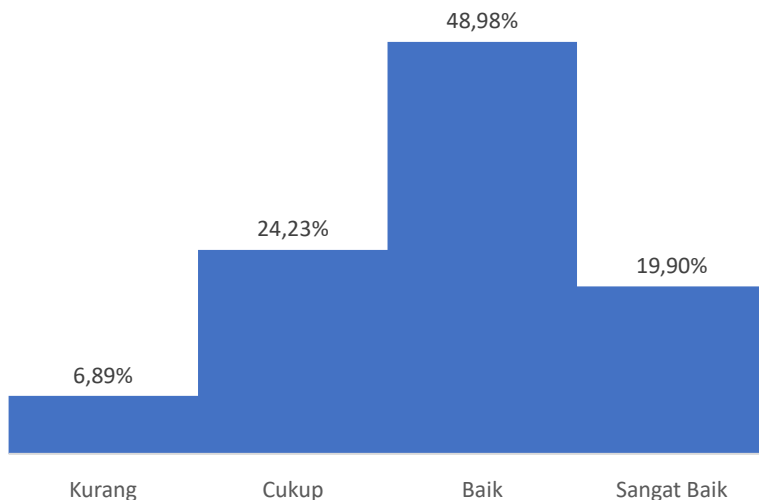
- h. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.



- i. Tim dukungan teknis merespons permasalahan dengan cepat.



- j. Panduan atau tutorial penggunaan sistem tersedia dan mudah dipahami.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,80**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

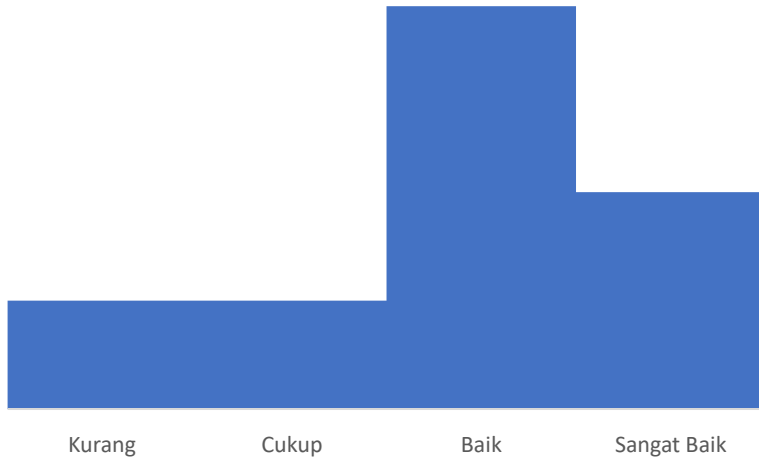
$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan IT yaitu **69,89** dengan indeks 2,80 sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

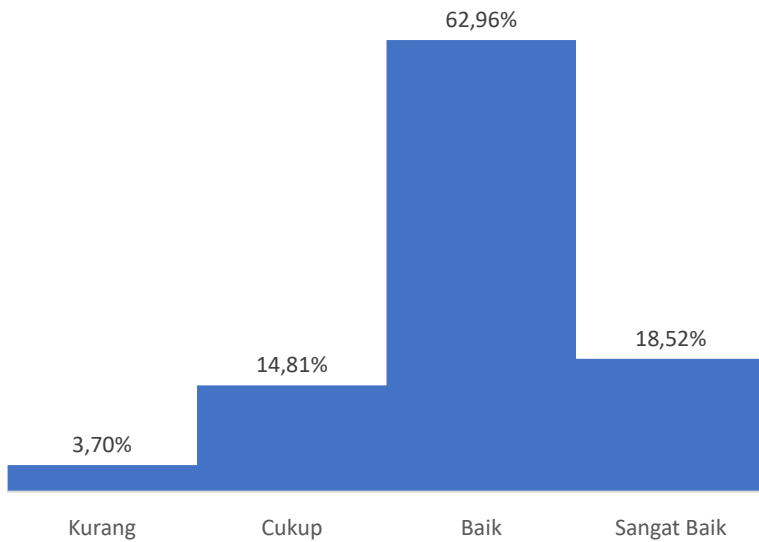
| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|---|------|----------|
| 1 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja] | 2,83 | Baik |
| 2 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.] | 2,92 | Baik |
| 3 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem] | 2,90 | Baik |
| 4 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif saya] | 2,91 | Baik |
| 5 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.] | 2,90 | Baik |
| 6 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime] | 2,52 | Baik |
| 7 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat] | 2,67 | Baik |
| 8 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.] | 2,74 | Baik |

6. Fakultas Sains

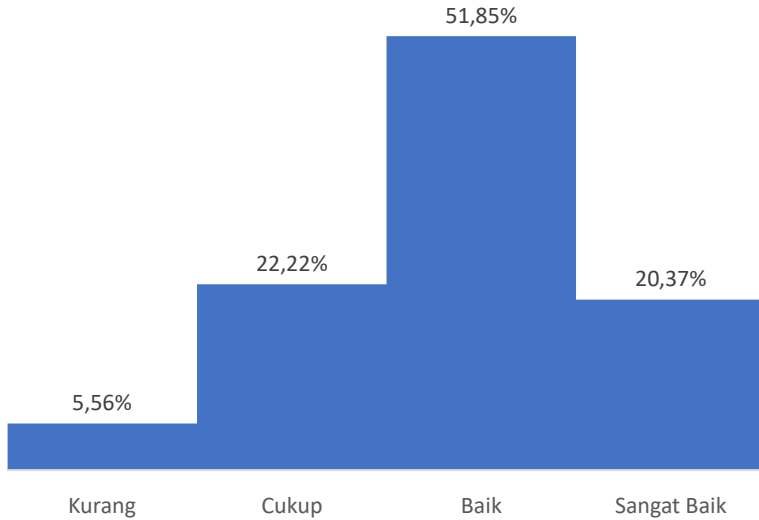
- a. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja.



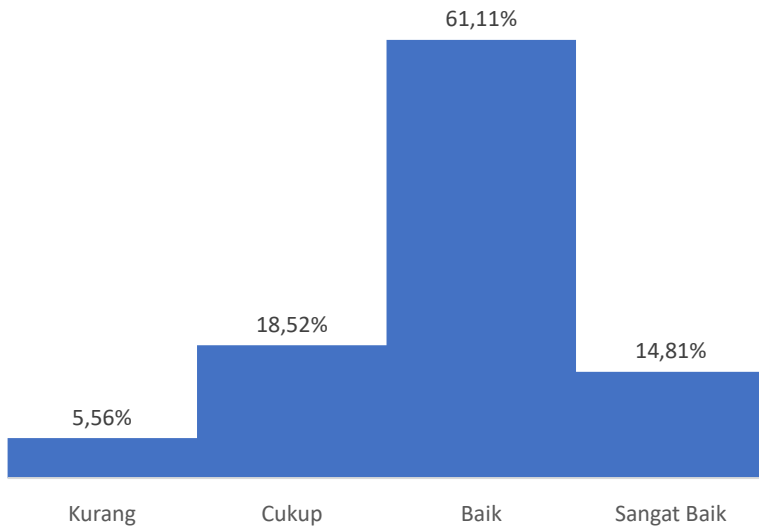
- b. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.



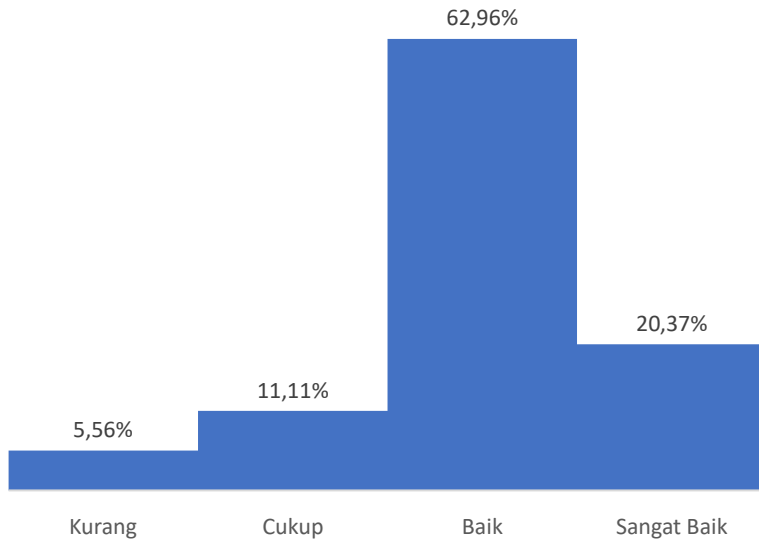
c. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem.



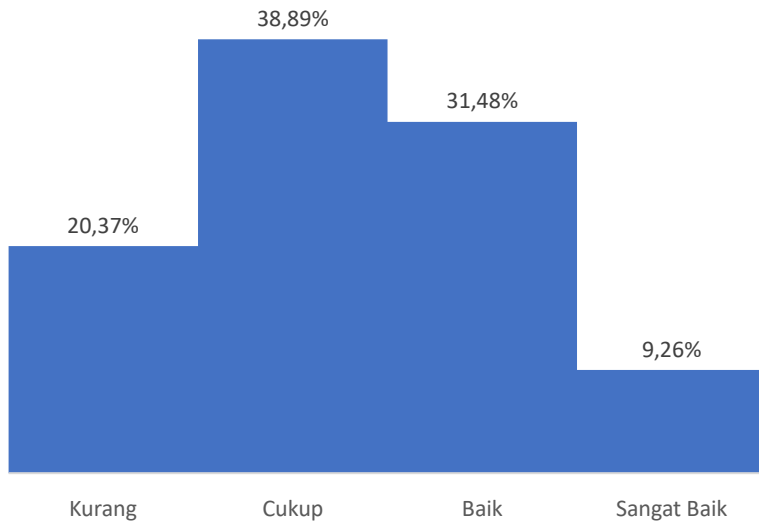
d. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif pengguna.



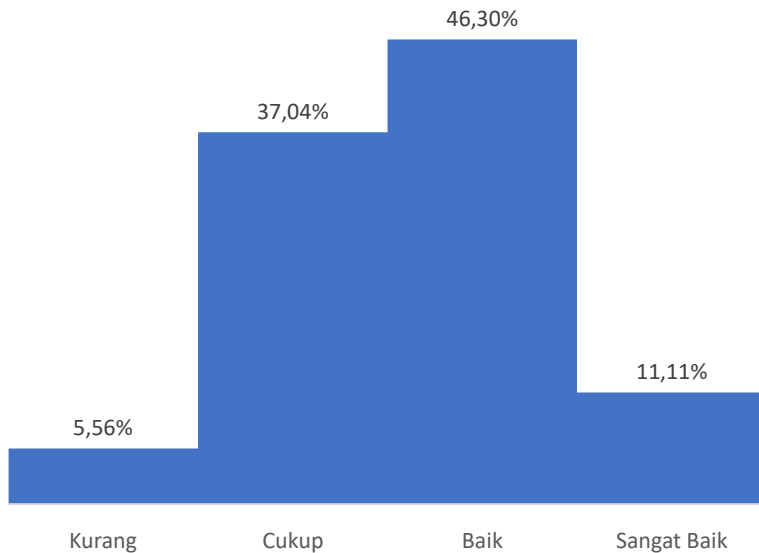
- e. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.



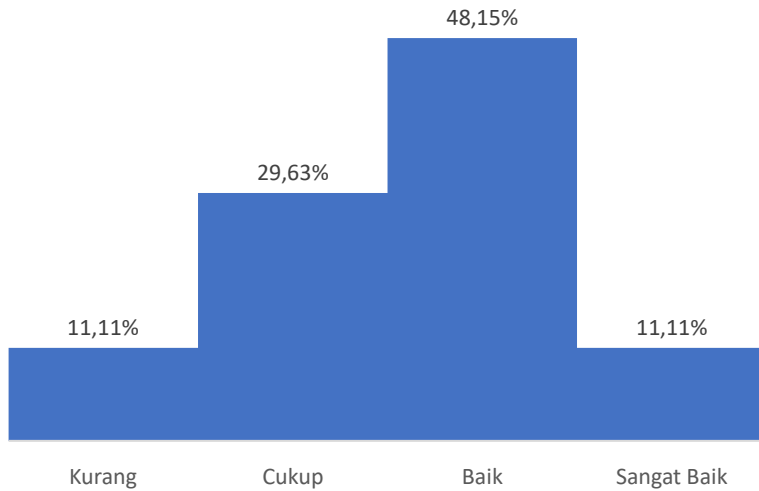
- f. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime.



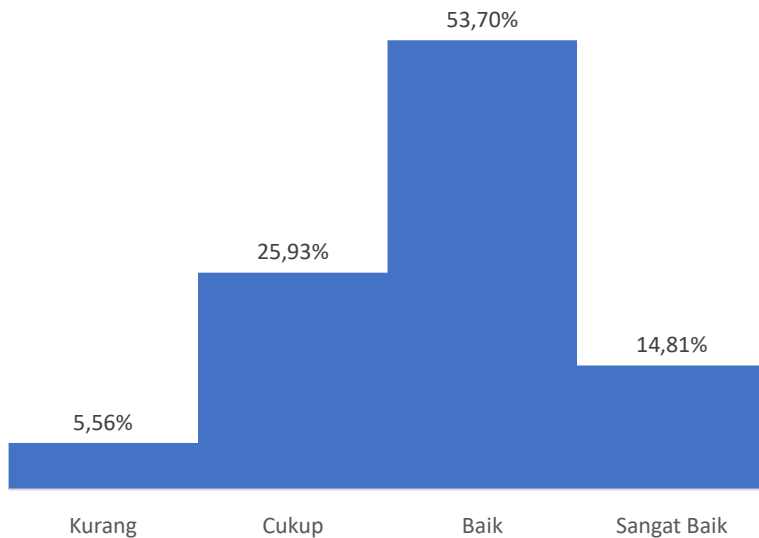
g. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat.



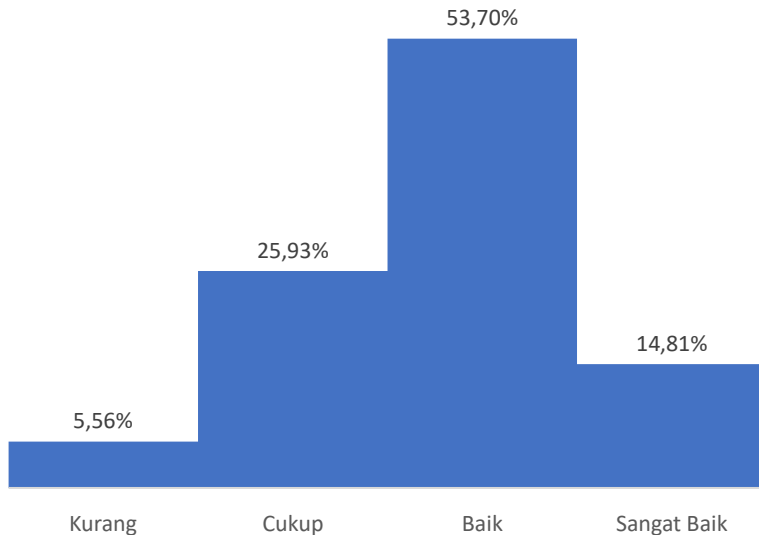
h. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.



i. Tim dukungan teknis merespons permasalahan dengan cepat.



- j. Panduan atau tutorial penggunaan sistem tersedia dan mudah dipahami.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,76**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

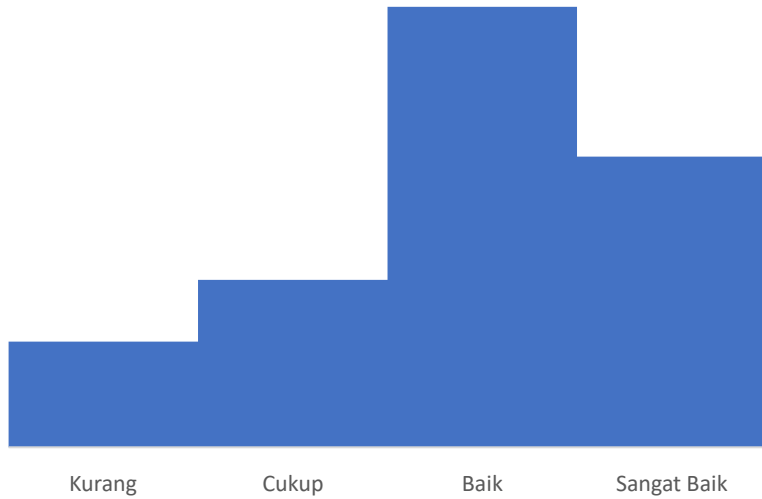
$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan IT yaitu **69,03** dengan indeks 2,76 sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

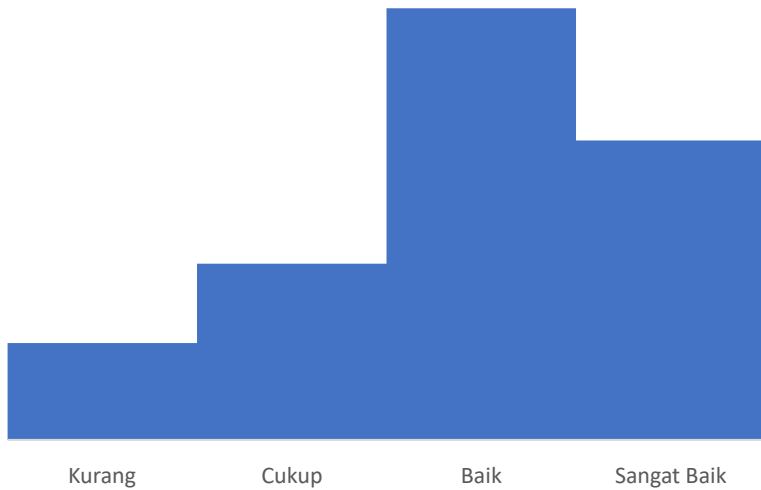
| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|---|------|-------------|
| 1 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja] | 2,87 | Baik |
| 2 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.] | 2,96 | Baik |
| 3 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem] | 2,87 | Baik |
| 4 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif saya] | 2,85 | Baik |
| 5 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.] | 2,98 | Baik |
| 6 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime] | 2,30 | Kurang Baik |
| 7 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat] | 2,63 | Baik |
| 8 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.] | 2,59 | Baik |

7. Program Pascasarjana

- a. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja.



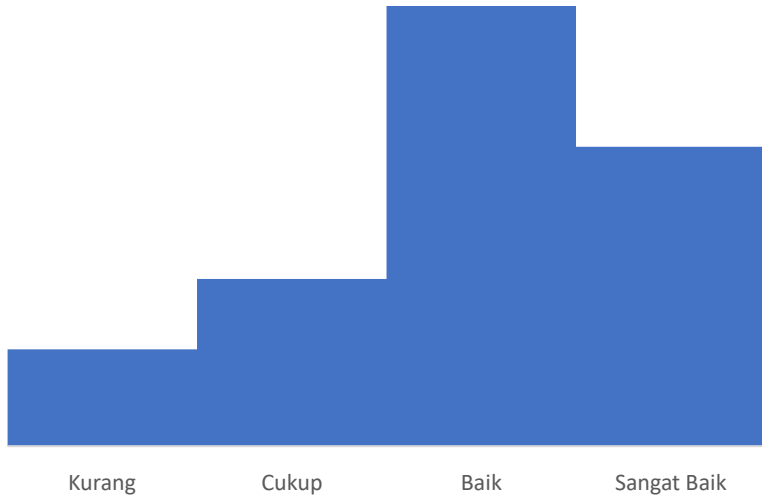
b. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.



c. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem.

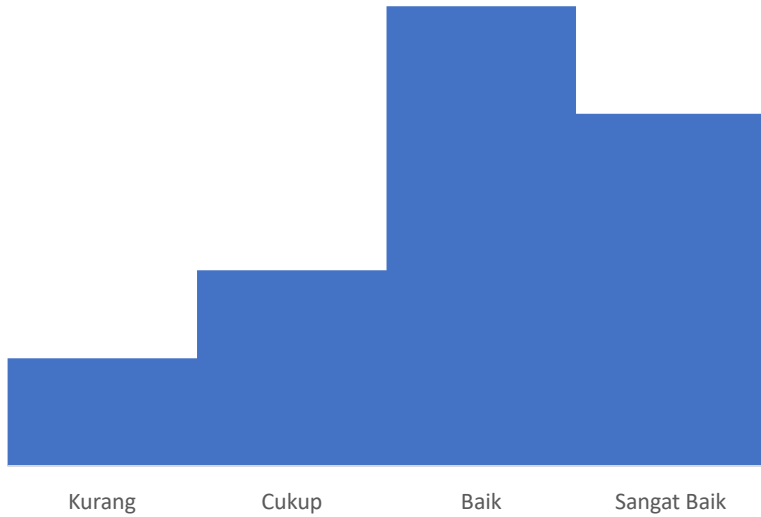


- d. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif pengguna.



- e. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.

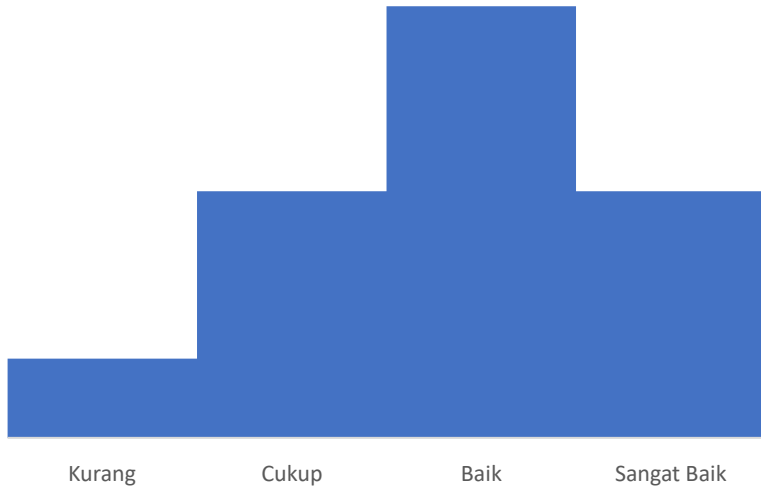




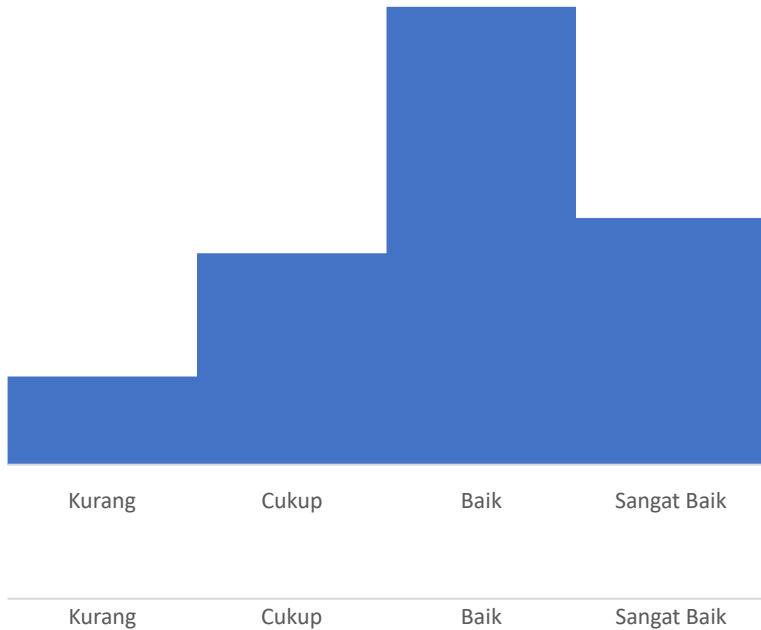
- f. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime.



- g. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat.



h. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.



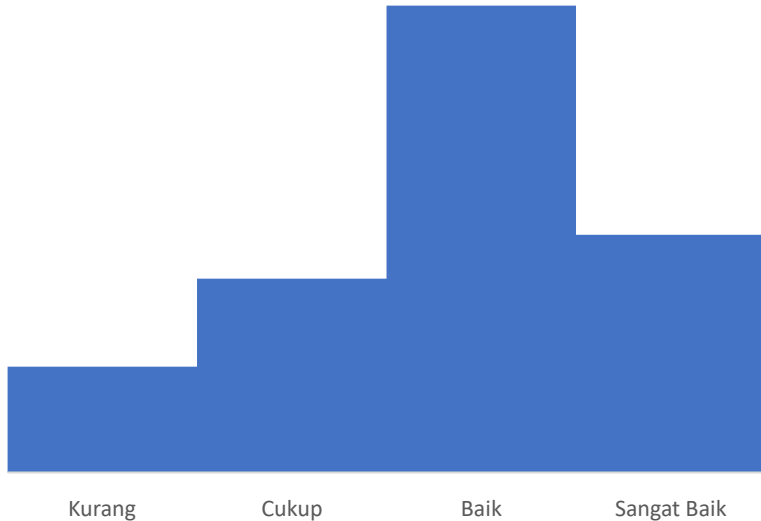
- i. Tim dukungan teknis merespons permasalahan dengan cepat.



| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|-------|------|----------|
|----|-------|------|----------|

| | | | |
|---|---|------|------|
| 1 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja] | 2,91 | Baik |
|---|---|------|------|

- j. Panduan atau tutorial penggunaan sistem tersedia dan mudah dipahami.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,87**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

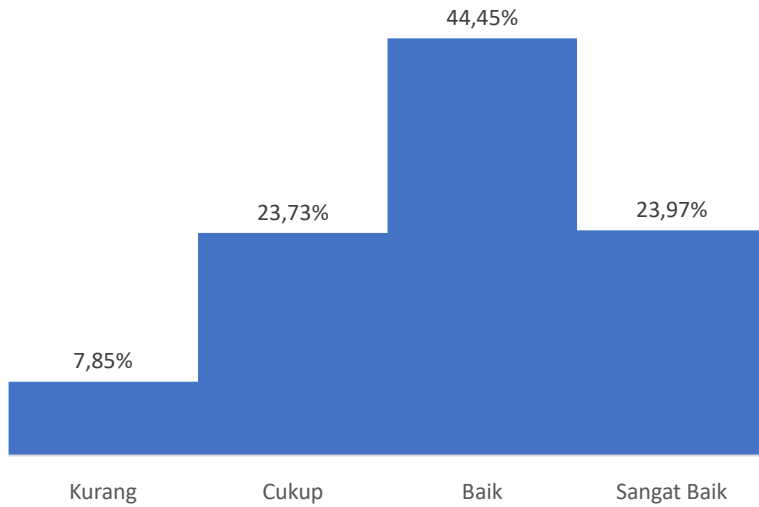
Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan IT yaitu **71,75** dengan indeks 2,87 sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

| | | | |
|--------|-------|------|-------------|
| Kurang | Cukup | Baik | Sangat Baik |
|--------|-------|------|-------------|

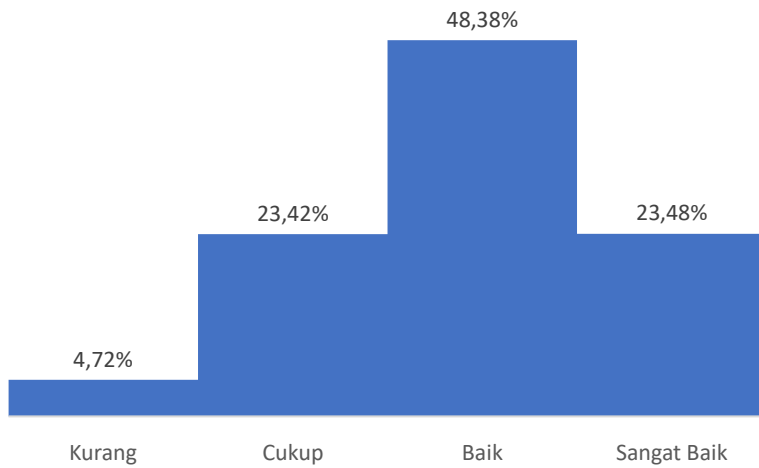
| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|---|------|----------|
| 2 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.] | 2,93 | Baik |
| 3 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem] | 2,93 | Baik |
| 4 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif saya] | 2,94 | Baik |
| 5 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.] | 2,95 | Baik |
| 6 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime] | 2,61 | Baik |
| 7 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat] | 2,84 | Baik |
| 8 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.] | 2,86 | Baik |

8. Perguruan Tinggi

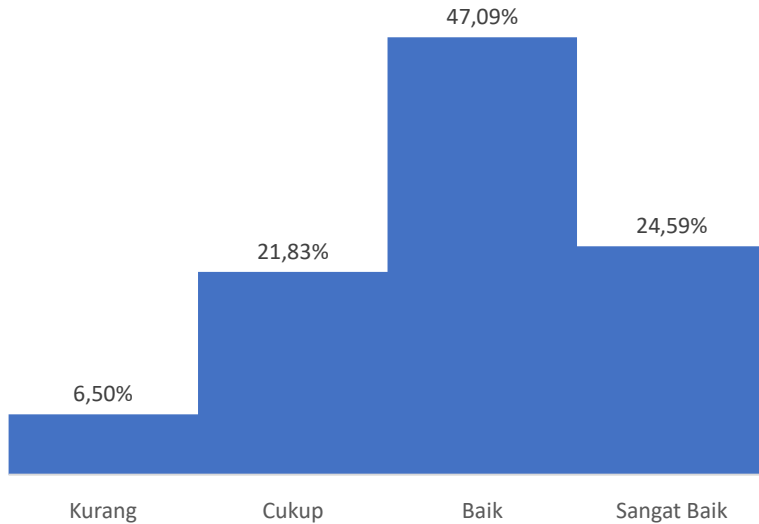
- a. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja.



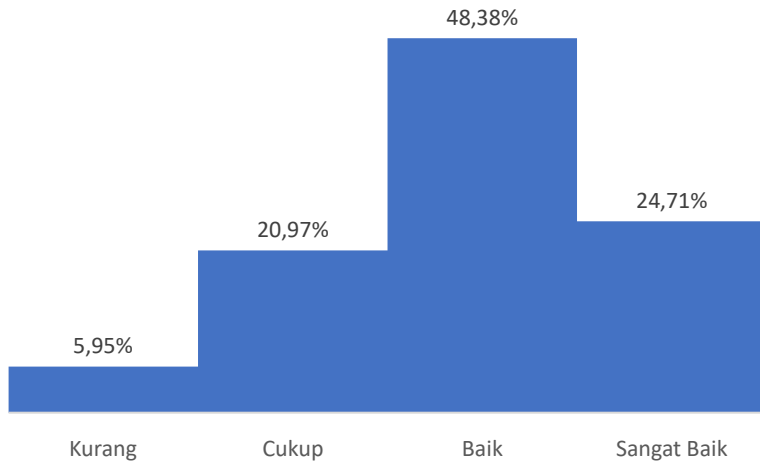
b. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.



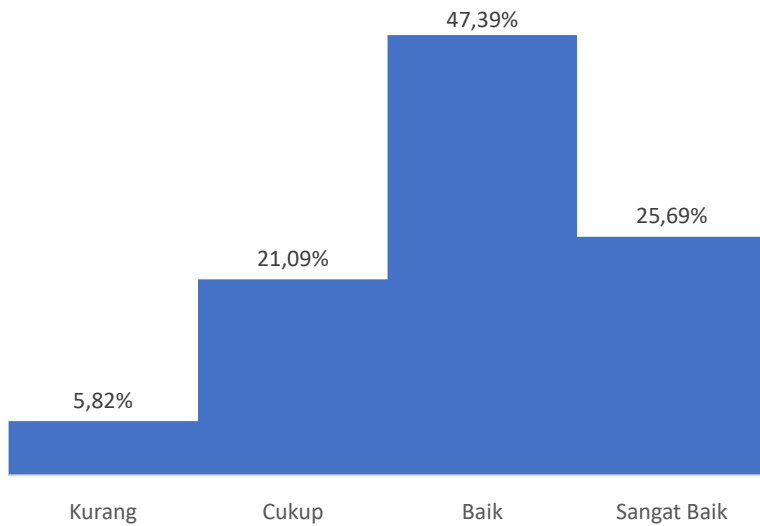
c. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem.



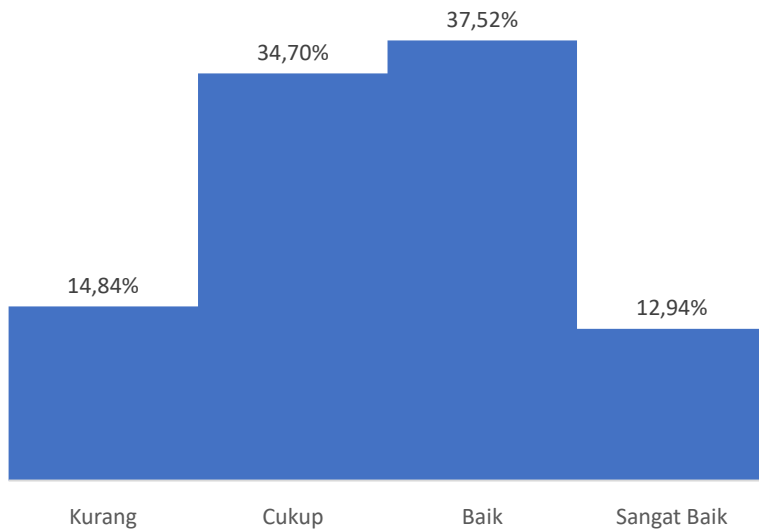
d. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif pengguna.



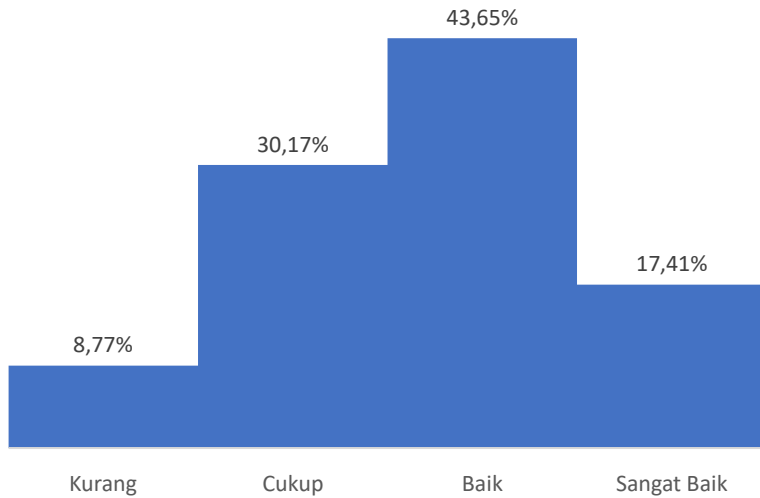
- e. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.



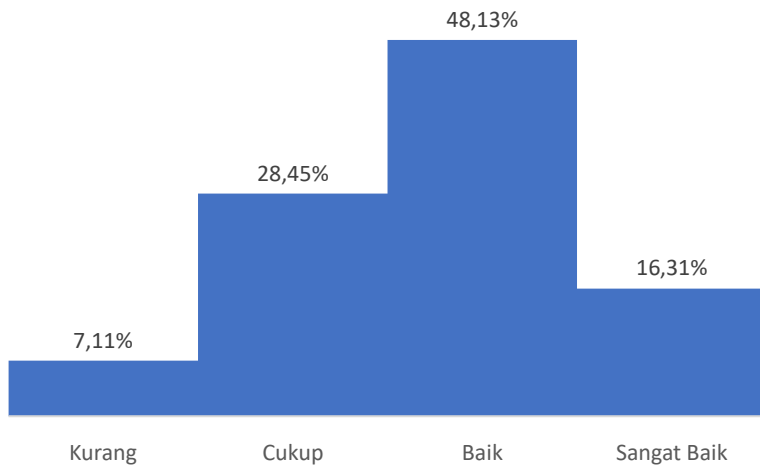
- f. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime.



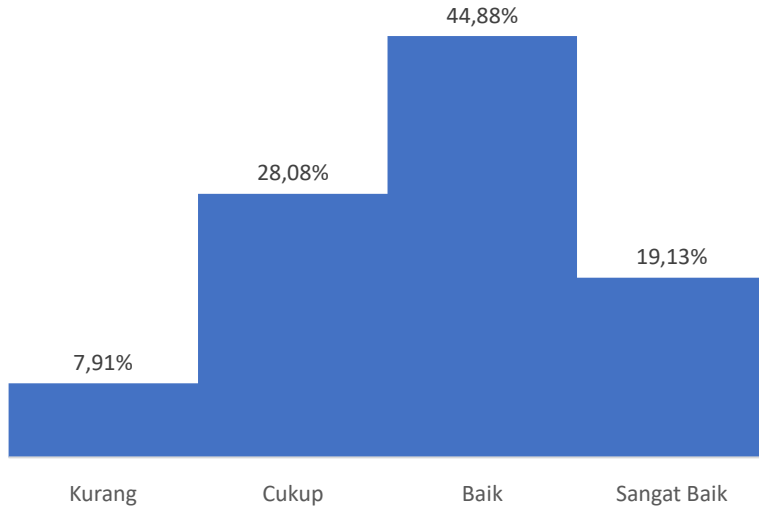
- g. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat.



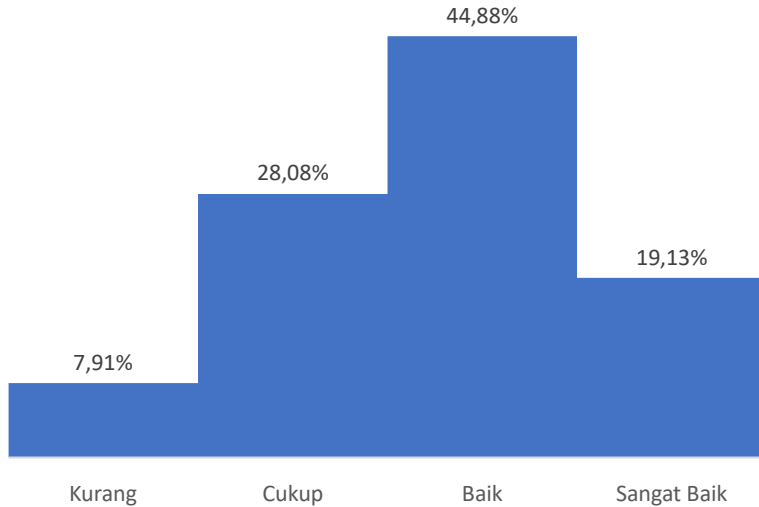
h. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.



- i. Tim dukungan teknis merespons permasalahan dengan cepat.



- j. Panduan atau tutorial penggunaan sistem tersedia dan mudah dipahami.



Dari hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh skor **2,85**. Nilai tersebut dikonversi ke dalam bentuk Nilai Konversi IKM dengan perhitungan

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

Dari hasil konversi tersebut diperoleh nilai konversi IKM Layanan IT yaitu **71,29** dengan indeks 2,853 sehingga secara kategori termasuk dalam kategori **Baik**. Skor setiap unsur dalam aspek dapat dilihat pada tabel berikut:

| No | Butir | Skor | Kategori |
|----|-------|------|----------|
|----|-------|------|----------|

| | | | |
|----|---|------|----------|
| 1 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [1. Sistem informasi mudah diakses kapan saja dan dari mana saja] | 2,93 | Baik |
| No | Butir | Skor | Kategori |
| 2 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [2. Antarmuka sistem informasi intuitif dan mudah digunakan.] | 2,97 | Baik |
| 3 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [3. Informasi yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam sistem] | 2,98 | Baik |
| 4 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [4. Fitur sistem informasi mendukung kebutuhan akademik/administratif saya] | 2,97 | Baik |
| 5 | Kemudahan Akses dan Kesesuaian Fungsi [5. Sistem informasi membantu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dan efisien.] | 3,02 | Baik |
| 6 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [6. Sistem informasi jarang mengalami gangguan teknis atau downtime] | 2,51 | Baik |
| 7 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [7. Sistem informasi responsif dan memuat data dengan cepat] | 2,74 | Baik |
| 8 | Keandalan Sistem dan Dukungan Teknis [8. Pembaruan sistem dilakukan tanpa mengganggu aktivitas pengguna.] | 2,71 | Baik |

B. Hasil Masukan dari Surveior

1. Fakultas Syariah

a. Peningkatan Stabilitas Sistem Informasi

Banyak pengguna menyebutkan bahwa sistem informasi kampus sering bermasalah, error, lemot, gagal upload dokumen, hingga sulit diakses ketika traffic tinggi. Ketidakstabilan ini menghambat aktivitas mahasiswa dan dosen, terutama pada periode penting seperti KRS, pengunggahan berkas, atau akses administrasi akademik lainnya. Masukan ini menunjukkan kebutuhan mendesak untuk melakukan pembaruan sistem, optimalisasi server, serta peningkatan kapasitas agar sistem informasi dapat diakses secara konsisten tanpa hambatan. Sistem yang stabil akan meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi keluhan berulang.

b. Kecepatan Respon Tim IT dan Peningkatan Kapasitas Layanan Teknis

Sebagian besar kritik berfokus pada lambatnya respon tim IT ketika terjadi gangguan teknis. Pengguna berharap adanya respons yang lebih cepat, efektif, dan tepat sasaran, khususnya pada saat layanan dibutuhkan segera. Hal ini berkaitan dengan kurangnya teknis, beban kerja yang besar, atau belum adanya sistem layanan yang terstruktur. Pengguna juga mengusulkan

penambahan staf IT, peningkatan dukungan teknis, serta kolaborasi dengan pihak-pihak profesional di bidang IT. Dengan peningkatan kapasitas layanan teknis, permasalahan dapat ditangani lebih cepat dan trust civitas akademika dapat meningkat.

- c. Penyediaan Helpdesk Digital dan Portal Tiket Layanan
- Beberapa responden mengusulkan adanya portal tiket atau helpdesk online yang dapat menjadi media formal untuk pelaporan gangguan. Sistem ini dapat menjadi solusi agar setiap masalah tercatat, dipantau, dan ditangani sesuai prioritas. Selain itu, pengguna berharap layanan helpdesk tersedia 24/7, baik melalui chat, bot otomatis, atau platform pelaporan yang mudah diakses. Portal tiket akan mempermudah tim IT dalam mendokumentasikan permasalahan dan memberikan transparansi progres perbaikan kepada pelapor.
- d. Perbaikan dan Penguatan Jaringan Internet

Masukan mengenai jaringan yang sering lemah, tidak stabil, dan akses WiFi yang terbatas merupakan salah satu keluhan terbanyak. Akses internet berperan penting dalam mendukung kegiatan akademik seperti pembelajaran digital, akses sistem informasi, pengiriman tugas, dan komunikasi. Oleh karena itu, pengguna menyarankan perluasan titik WiFi, peningkatan bandwidth, serta pemeliharaan jaringan secara berkala. Dengan internet yang stabil, kualitas layanan IT kampus secara keseluruhan juga akan meningkat.

e. Integrasi Sistem dan Pengembangan Infrastruktur IT

Sebagian responden mendukung adanya sistem yang terintegrasi antar-layanan kampus agar akses data lebih cepat dan efisien. Integrasi sistem akan mengurangi redundansi data dan memperbaiki alur administrasi, baik di fakultas maupun pusat. Selain itu, ada saran agar kampus berinvestasi lebih serius pada pembangunan infrastruktur IT, termasuk server, perangkat keras, serta fasilitas digital seperti perpustakaan elektronik yang memadai di pusat dan fakultas. Infrastruktur yang kuat merupakan fondasi layanan digital modern.

f. Peningkatan Sosialisasi Informasi dan Transparansi

Banyak mahasiswa merasa bahwa informasi penting tidak selalu tersampaikan secara merata dan tepat waktu. Hal ini mencakup informasi beasiswa, kegiatan kampus, perubahan jadwal, hingga visi dan misi institusi yang jarang diulang atau dijelaskan kembali setelah awal perkuliahan. Mereka menyarankan agar kampus meningkatkan intensitas sosialisasi melalui berbagai kanal resmi dan memastikan semua informasi tersampaikan secara jelas, cepat, dan konsisten. Transparansi dan kejelasan informasi akan membuat mahasiswa lebih siap menghadapi proses akademik.

g. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Akademik

Selain masalah teknis, beberapa saran juga menyentuh pelayanan administrasi yang dianggap lambat dan kurang responsif, terutama di fakultas seperti Syariah dan Hukum Ekonomi Syariah. Pengguna mengharapkan administrasi lebih

cepat, akurat, dan ramah dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa dan dosen. Ada juga kebutuhan agar staf akademik lebih proaktif dan responsif terhadap perubahan atau kendala yang terjadi. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman akademik yang lebih positif.

h. Peningkatan Kualitas Komunikasi Dua Arah

Pengguna menekankan pentingnya komunikasi dua arah antara kampus, staf, dan mahasiswa. Banyak dari mereka merasa bahwa komunikasi kampus masih satu arah dan kurang interaktif. Saran diberikan agar kampus menyediakan ruang komunikasi yang lebih terbuka, di mana mahasiswa dapat menyampaikan keluhan, aspirasi, atau pertanyaan secara langsung dan mendapatkan respons yang jelas. Komunikasi dua arah akan meningkatkan kepercayaan dan kedekatan antara mahasiswa dan pihak institusi.

i. Pemanfaatan Media Pembelajaran Digital

Beberapa responden menilai bahwa pemanfaatan media pembelajaran digital masih belum optimal. Mereka berharap penggunaan e-learning, materi digital, video pembelajaran, dan perangkat pendukung lainnya dapat dimaksimalkan oleh pihak kampus. Pemanfaatan media digital yang efektif akan meningkatkan kualitas pembelajaran dan mendukung proses akademik modern.

j. Evaluasi Berkala dan Perbaikan Berkelanjutan

Sebagian besar masukan menekankan pentingnya evaluasi rutin terhadap sistem IT dan layanan administrasi. Evaluasi ini

harus dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan semua masalah dapat diidentifikasi dan diperbaiki secara berkelanjutan. Pengguna berharap kampus tidak hanya memperbaiki ketika terjadi masalah, tetapi juga melakukan audit rutin, memperbarui sistem, dan melakukan pemeliharaan agar gangguan dapat diminimalisasi.

k. **Penyampaian Informasi yang Lebih Cepat dan Tidak Mendadak**

Banyak pengguna menyoroti bahwa sering kali informasi kampus disampaikan secara mendadak, sehingga menyulitkan mahasiswa dalam mempersiapkan diri. Mereka berharap kampus dapat lebih terjadwal dan terstruktur dalam menyampaikan informasi penting, terutama terkait perubahan akademik, kegiatan fakultas, atau kebijakan baru. Informasi yang lebih awal dan terencana akan meningkatkan efektivitas kegiatan akademik

2. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

a. **Peningkatan stabilitas dan performa sistem informasi**

Banyak keluhan terkait sistem yang sering error, lambat, atau down terutama saat jam sibuk (mis. KRS, pengisian, unggah dokumen). Untuk itu perlu upaya teknis seperti optimasi server, penambahan kapasitas (scaling), pengujian beban (load testing), dan jadwal pemeliharaan yang terencana agar gangguan dapat diminimalkan. Stabilitas akan mengurangi friksi operasional, menurunkan keluhan berulang, dan memastikan layanan akademik berjalan lancar pada momen kritis.

b. Penguatan dan perluasan jaringan (Wi-Fi / internet)

Keluhan tentang Wi-Fi yang sering nge-lag, titik akses yang terbatas, dan bandwidth yang tidak memadai muncul berulang. Solusi yang disarankan adalah memperluas coverage Wi-Fi di area kampus, menambah access point dan bandwidth, serta melakukan monitoring kualitas jaringan secara real-time. Jaringan yang andal mendukung seluruh layanan digital kampus—dari elearning sampai sistem administrasi—dan langsung memengaruhi produktivitas civitas akademika.

c. Peningkatan responsivitas tim IT dan penambahan SDM teknis

Respon lambat terhadap laporan masalah menjadi salah satu tema utama. Perlu ada penataan kapasitas tim IT: menambah tenaga teknis, pembagian shift, pelatihan troubleshooting, serta standar layanan (SLA) untuk waktu tanggap. Dengan tim yang cukup dan terlatih, insiden dapat diselesaikan lebih cepat dan transparan sehingga kepercayaan pengguna meningkat.

d. Penerapan helpdesk formal dan portal tiket layanan

Banyak saran agar dibuat sistem pelaporan resmi—portal tiket, live chat, atau bot—sehingga setiap keluhan terekam, diberi prioritas, dan dipantau sampai selesai. Portal tiket juga memungkinkan pelacakan statistik gangguan, analisis akar masalah, dan pembuatan knowledge base untuk penyelesaian yang lebih cepat di masa mendatang.

e. Integrasi sistem dan pengembangan infrastruktur IT kampus

Pengguna menginginkan sistem yang saling terintegrasi (akademik, administrasi, perpustakaan digital) sehingga data tidak terfragmentasi dan proses menjadi efisien. Ini menuntut investasi pada infrastruktur (server, API, backup, disaster recovery) dan perencanaan arsitektur sistem yang baik agar layanan terhubung, aman, dan mudah dikembangkan. f. Keamanan siber dan proteksi data

Ada kekhawatiran tentang peretasan atau perubahan data (mis. nilai). Peningkatan keamanan—patching rutin, enkripsi, kontrol akses, audit log, dan pelatihan keamanan untuk staf—perlu diprioritaskan. Sistem yang lebih aman tidak hanya melindungi data pribadi tetapi juga menjaga integritas proses akademik.

g. Penyederhanaan antarmuka dan peningkatan kegunaan (usability)

Beberapa masukan menyinggung antarmuka yang kurang intuitif dan fitur yang membingungkan. Perbaikan UX/UI, penyederhanaan alur penting (mis. login, unggah dokumen, KRS), serta pengujian dengan pengguna nyata akan membuat sistem lebih ramah, mengurangi kesalahan pengguna, dan meminimalkan kebutuhan dukungan teknis.

h. Panduan, dokumentasi, dan edukasi pengguna

Sering muncul saran agar tersedia panduan lengkap (FAQ, video tutorial, manual) dan sosialisasi berkala tentang penggunaan sistem dan prosedur pengaduan. Dokumentasi yang

mudah diakses membantu mahasiswa dan dosen menyelesaikan masalah sederhana sendiri dan menurunkan beban permintaan ke tim IT.

i. **Transparansi informasi dan komunikasi saat gangguan**

Pengguna minta agar ketika terjadi downtime atau perbaikan, pihak kampus segera menginformasikan penyebab, perkiraan waktu pulih, dan langkah sementara. Kanal komunikasi terpusat (web pengumuman, broadcast email, media sosial resmi) dengan update berkala akan mengurangi kebingungan dan keluhan terkait informasi yang mendadak.

3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

a. **Peningkatan stabilitas dan performa sistem informasi**

Banyak masukan menyoroti seringnya sistem informasi mengalami error, loading lama, atau down terutama pada jam sibuk (mis. pengisian KRS, unggah berkas). Untuk itu diperlukan optimasi performa—penambahan kapasitas server, load balancing, pengujian beban (stress/load testing), dan jadwal pemeliharaan yang terencana—agar gangguan dapat diminimalkan. Sistem yang stabil akan meningkatkan keandalan layanan akademik dan mengurangi beban proses manual yang saat ini masih terjadi saat sistem bermasalah.

b. **Penguatan dan perluasan jaringan (Wi-Fi / internet)**

Keluhan mengenai jaringan yang lambat, titik akses yang terbatas, dan koneksi yang sering putus muncul berulang.

Solusinya mencakup penambahan access point di area padat, peningkatan bandwidth, pemantauan kualitas jaringan secara real-time, dan kerja sama dengan penyedia layanan untuk kapasitas puncak. Jaringan yang andal menjadi prasyarat agar sistem informasi dan layanan pembelajaran digital bisa berfungsi optimal.

c. Sistem tiket/helpdesk dan alur eskalasi yang jelas

Pengguna mengusulkan portal tiket atau helpdesk online untuk mencatat, memprioritaskan, dan memantau tindak lanjut keluhan. Selain itu, perlu dibuat alur eskalasi teknis yang jelas—siapa bertanggung jawab pada setiap tingkat masalah dan waktu respon yang diharapkan—agar tidak terjadi kesan “lempar tanggung jawab” dan pengguna mendapatkan informasi progres perbaikan secara transparan.

d. Penambahan SDM, pembagian tugas, dan tata kelola yang lebih baik

Beberapa tanggapan menunjukkan keterbatasan kapabilitas SDM dan tata kelola yang terlalu sentralistik. Disarankan penambahan tenaga teknis, pembagian shift, pelatihan berkala, serta desentralisasi tugas tertentu supaya respons lebih cepat di unit fakultas/prodi. Peningkatan kapasitas SDM akan mempercepat penanganan insiden dan memastikan pemeliharaan rutin berjalan konsisten.

e. Integrasi sistem dan pengembangan platform mobile (Android)

Terdapat kebutuhan kuat pada sistem terintegrasi—menggabungkan akademik, administrasi, perpustakaan, dan layanan lain—supaya data tidak terfragmentasi dan proses lebih efisien. Pengembangan aplikasi mobile (mis. Android) juga disarankan untuk memudahkan akses mahasiswa dan dosen dari ponsel sehingga layanan menjadi lebih mudah diakses di luar lingkungan kampus.

f. Keamanan siber dan proteksi integritas data

Ada kekhawatiran soal celah keamanan—mis. manipulasi nilai atau akses tidak sah—yang menunjukkan perlunya peningkatan proteksi: patching rutin, kontrol akses yang ketat, enkripsi, audit log, dan mekanisme deteksi intrusi. Selain itu, sosialisasi keamanan bagi pengguna dan audit berkala akan menjaga integritas data akademik dan kepercayaan civitas.

g. Penyederhanaan antarmuka dan peningkatan kegunaan (usability)

Beberapa pengguna mengeluhkan antarmuka yang kurang intuitif dan menu yang membingungkan. Upaya peningkatan UX/UI—penyederhanaan alur, penataan menu, dan uji coba dengan pengguna nyata—akan membuat sistem lebih ramah, mengurangi kesalahan pengguna, serta menurunkan kebutuhan bantuan teknis untuk masalah dasar.

h. Dokumentasi, panduan, dan pelatihan pengguna (bimtek)

Masukan mendorong penyediaan dokumentasi lengkap (FAQ, video tutorial, manual singkat) dan pelatihan berkala untuk mahasiswa serta staf. Bimtek khusus untuk layanan

akademik dan prosedur pengaduan dapat mengurangi kebingungan saat gangguan dan meningkatkan kemandirian pengguna dalam menyelesaikan masalah sederhana.

i. Transparansi komunikasi saat gangguan dan manajemen informasi

Pengguna menginginkan pemberitahuan cepat ketika terjadi downtime—penyebab, estimasi waktu pemulihan, dan langkah sementara—melalui kanal resmi (web pengumuman, email, media sosial). Komunikasi yang cepat dan rutin mengurangi kebingungan, menghindari informasi mendadak, dan meningkatkan rasa aman pengguna.

j. Monitoring, evaluasi berkala, dan perbaikan berkelanjutan

Untuk memastikan perbaikan bersifat permanen, diperlukan sistem monitoring (uptime, response time), KPI layanan, dan survei kepuasan berkala. Data dari monitoring dan tiket harus dipakai untuk analisis akar masalah dan prioritas perbaikan dalam roadmap IT jangka menengah-panjang agar investasi dan intervensi tepat sasaran.

k. Perbaikan fasilitas pendukung dan pemeliharaan rutin

Beberapa masukan menyebut fasilitas fisik yang kurang, seperti lab komputer, proyektor, atau ruang belajar yang tidak terawat. Rencana pemeliharaan, renovasi fasilitas, serta standar minimum perangkat (mis. jumlah access point, kondisi proyektor) diperlukan agar infrastruktur fisik mendukung layanan digital dan proses pembelajaran.

- l. Penanganan prioritas khusus pada momen kritis dan perencanaan kapasitas musiman

Kendala sering muncul pada awal semester atau periode pendaftaran (KRS). Disarankan perencanaan kapasitas untuk periode puncak—meningkatkan bandwidth sementara, menyiapkan server cadangan, dan melakukan simulasi beban—serta prosedur darurat agar layanan tetap berjalan saat kebutuhan tinggi.

- m. Penguatan tata kelola informasi dan keterlibatan stakeholder

Beberapa masukan menekankan perlunya evaluasi dan penilaian stakeholder, inklusifitas dalam pengambilan keputusan, serta keterbukaan informasi. Melibatkan wakil mahasiswa, dosen, dan staf dalam evaluasi dan perencanaan IT akan meningkatkan relevansi perubahan serta mempercepat adopsi solusi baru.

4. Fakultas Dakwah

- a. Pembangunan dan penerapan LMS / e-learning

Banyak responden meminta keberadaan LMS atau platform e-learning yang andal untuk dosen dan mahasiswa. Platform ini harus mendukung unggah materi, kuis, tugas, forum diskusi, dan integrasi dengan sistem akademik sehingga proses pembelajaran daring atau blended learning berjalan lancar. Implementasi LMS juga memerlukan panduan penggunaan, pelatihan bagi dosen, dan pemeliharaan rutin agar fitur selalu upto-date dan dapat dipakai saat dibutuhkan.

- b. Peningkatan stabilitas dan performa sistem (siakad & website)
Keluhan berulang terkait sistem yang sering down, lambat saat jam sibuk (mis. KRS), atau mengalami error ketika banyak pengguna mengakses. Solusi teknis seperti peningkatan kapasitas server, load balancing, optimasi kode, dan jadwal pemeliharaan terencana perlu diterapkan. Perencanaan kapasitas musiman (anticipatory scaling) penting agar gangguan pada periode kritis dapat diminimalkan.
- c. Penguatan jaringan—Wi-Fi dan koneksi internet kampus

Masalah jaringan (Wi-Fi nge-lag, coverage terbatas, bandwidth tidak memadai) berdampak langsung ke akses sistem dan proses pembelajaran. Rekomendasi termasuk penambahan access point di area padat, peningkatan bandwidth, monitoring kualitas jaringan secara real-time, serta kerja sama dengan provider profesional untuk memastikan ketersediaan dan stabilitas koneksi.

- d. Keamanan siber dan proteksi integritas data

Terdapat kekhawatiran mengenai celah keamanan, termasuk potensi akses tidak sah atau manipulasi data akademik. Diperlukan peningkatan proteksi—patching rutin, enkripsi, kontrol akses berbasis peran, audit log, serta penerapan kebijakan keamanan. Sosialisasi praktik keamanan bagi pengguna (password, phishing) juga penting untuk memperkecil risiko. e. Portal tiket / helpdesk dan alur eskalasi jelas

Pengguna mengusulkan sistem pelaporan resmi (portal tiket, live chat, atau bot) agar setiap keluhan terekam, diberi

prioritas, dan dapat dipantau sampai selesai. Selain itu perlu dibuat alur eskalasi teknis yang jelas sehingga tidak terjadi lempar tanggung jawab; setiap level masalah harus memiliki pemilik dan SLA (service level agreement) yang terukur.

f. Penambahan SDM IT, desentralisasi layanan, dan peningkatan tata kelola

Beberapa tanggapan menunjukkan keterbatasan SDM dan tata kelola yang terlalu sentralistik. Menambah teknisi, membagi tugas per unit/fakultas, serta memberikan pelatihan rutin akan mempercepat penanganan insiden. Desentralisasi tanggung jawab di tingkat fakultas/prodi dapat mempercepat respon lokal tanpa menunggu pusat.

g. Integrasi sistem antar layanan dan pengembangan aplikasi mobile

Ada kebutuhan agar sistem akademik, administrasi, perpustakaan, dan layanan lain saling terintegrasi sehingga data tidak terfragmentasi. Pengembangan aplikasi mobile (Android/iOS) akan memudahkan akses bagi mahasiswa yang lebih sering menggunakan ponsel, sehingga layanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna sehari-hari. h. Penyederhanaan antarmuka dan perbaikan usability

Beberapa pengguna kesulitan menavigasi antarmuka atau menemukan fitur penting. Perbaikan UX/UI –penyederhanaan menu, tata letak yang intuitif, dan uji pengguna—akan menurunkan kebingungan, mengurangi kesalahan, dan

meminimalkan permintaan bantuan teknis untuk masalah dasar.

i. Dokumentasi, tutorial, dan program pelatihan (bimtek)

Permintaan dokumentasi praktis (FAQ, panduan singkat, video tutorial) dan bimtek berkala kepada dosen serta tendik sering muncul. Materi ini meningkatkan kemandirian pengguna, mempercepat adopsi fitur baru, serta mengurangi beban helpdesk untuk masalah berulang.

j. Komunikasi transparan saat gangguan dan manajemen informasi

Pengguna berharap diberi informasi cepat saat terjadi downtime: penyebab, estimasi waktu perbaikan, dan langkah sementara. Kanal komunikasi resmi (pengumuman website, email massal, akun media sosial) dengan update berkala akan mengurangi kebingungan dan menurunkan keluhan tentang informasi yang mendadak atau tidak jelas.

k. Monitoring, evaluasi berkala, dan perbaikan berkelanjutan

Agar perbaikan bersifat permanen, dibutuhkan sistem monitoring (uptime, response time), KPI layanan, dan survei kepuasan berkala. Data dari tiket dan monitoring harus dipakai untuk analisis akar masalah dan menyusun roadmap perbaikan jangka menengah-panjang sehingga investasi tepat sasaran.

l. Prioritas selama periode kritis & perencanaan kapasitas musiman

Sering muncul masalah pada awal semester atau masa pengisian KRS. Disarankan tindakan khusus untuk periode puncak–peningkatan sementara bandwidth, server cadangan,

simulasi beban, dan prosedur darurat—agar layanan tetap tersedia saat kebutuhan tinggi.

m. Perbaiki fasilitas pendukung fisik dan perawatan rutin

Selain layanan digital, beberapa masukan menyentuh fasilitas fisik (lab komputer, proyektor, ruang kuliah) yang perlu perawatan atau penambahan. Pemeliharaan berkala dan standar minimum perangkat akan mendukung kelancaran proses belajar mengajar.

5. Fakultas Ushuluddin dan Adab

a. Penerapan dan penguatan LMS / e-learning

Banyak suara meminta adanya platform LMS yang andal untuk dosen dan mahasiswa – fitur unggah materi, tugas, kuis, forum, dan integrasi dengan sistem akademik. Implementasi LMS perlu disertai panduan, pelatihan berkala untuk dosen, serta pemeliharaan agar platform bekerja stabil saat pemakaian masif. LMS yang baik akan memperkaya metode pembelajaran, memudahkan pelacakan tugas, dan mengurangi ketergantungan pada proses manual.

b. Peningkatan stabilitas sistem akademik (SIKAD, website)

Keluhan berulang menyebut SIKAD dan situs kampus sering error atau down terutama pada jam sibuk (KRS, pengisian, unggah berkas). Solusi teknis yang diperlukan meliputi optimasi aplikasi, peningkatan kapasitas server, load balancing, dan jadwal pembaruan yang terencana agar pembaruan tidak mengganggu aktivitas. Stabilitas sistem penting untuk menjaga kelancaran

administrasi akademik dan mengurangi friksi bagi pengguna. c. Penguatan dan perluasan jaringan (Wi-Fi / bandwidth)

Jaringan Wi-Fi yang lemot dan titik akses yang terbatas menjadi masalah utama. Perbaikan praktis mencakup penambahan access point di area padat, peningkatan bandwidth, penempatan perangkat yang optimal, serta monitoring performa jaringan. Jaringan yang andal akan mendukung akses LMS, SIAKAD, riset, serta aktivitas akademik dan administrasi secara keseluruhan.

d. Sistem pelaporan resmi dan alur eskalasi (portal tiket / helpdesk)

Pengguna menginginkan mekanisme pengaduan yang resmi, terekam, dan transparan—portal tiket dengan SLA, live chat, atau bot. Selain pencatatan, harus ada alur eskalasi jelas sehingga tidak terjadi lempar tanggung jawab; setiap tingkat masalah punya pemilik dan target waktu penyelesaian. Sistem seperti ini membantu monitoring permasalahan dan perencanaan perbaikan berkelanjutan.

e. Penambahan SDM teknis dan desentralisasi dukungan

Banyak masukan terkait keterbatasan tenaga IT dan tata kelola yang terlalu terpusat. Menambah teknisi, pembagian shift, serta menempatkan tim teknis di tingkat fakultas/prodi akan mempercepat respon lokal dan pemeliharaan rutin. Pelatihan teknis untuk staf juga penting agar kualitas penanganan permasalahan meningkat dan tidak selalu bergantung pada pusat.

f. Keamanan siber dan proteksi integritas data

Terdapat kekhawatiran soal celah keamanan (mis. manipulasi nilai, peretasan website). Prioritas harus diberikan pada patching rutin, kontrol akses berbasis peran, enkripsi data, audit log, serta pemantauan intrusi. Selain itu, edukasi pengguna soal keamanan (password, phishing) akan mengurangi risiko kegagalan keamanan akibat human error.

g. Integrasi sistem dan pengembangan aplikasi mobile

Pengguna mengusulkan integrasi antara layanan akademik, administrasi, perpustakaan, dan layanan lain untuk menghindari data terfragmentasi. Kehadiran aplikasi mobile (Android/iOS) juga sangat membantu akses cepat lewat ponsel. Arsitektur terintegrasi memudahkan alur kerja, sinkronisasi data, dan pengembangan fitur baru yang relevan.

h. Penyederhanaan antarmuka (usability) dan dokumentasi pengguna

Beberapa tanggapan menyebut antarmuka kurang intuitif dan dokumentasi minim. Penyederhanaan menu, perbaikan UX/UI, serta pembuatan panduan singkat dan video tutorial akan mempermudah pengguna baru dan mengurangi beban helpdesk. Dokumentasi yang mudah dijangkau meningkatkan kemandirian pengguna dan efisiensi penggunaan sistem. i. Komunikasi proaktif dan transparansi saat gangguan

Pengguna meminta pemberitahuan cepat ketika terjadi downtime: penyebab, estimasi pemulihan, dan langkah sementara. Kanal resmi (website pengumuman, email, akun media sosial kampus) dengan update berkala akan mengurangi

kebingungan dan keluhan. Komunikasi yang baik juga mencakup sosialisasi fitur baru atau jadwal maintenance lebih awal.

6. Fakultas Sains

a. Peningkatan stabilitas server (OJS, website, SIAKAD)

Banyak keluhan menyebut OJS, website fakultas, dan sistem akademik sering down atau bermasalah, terutama pada momen sibuk. Prioritas pertama adalah audit server dan aplikasi: cek kapasitas, log error, serta lakukan optimasi/patching; jika perlu siapkan server cadangan atau mekanisme auto-scaling agar layanan tetap hidup saat traffic tinggi. Perbaikan ini penting karena citra kampus diukur dari ketersediaan situs dan layanan online.

b. Penguatan jaringan (Wi-Fi, bandwidth)

Keluhan tentang Wi-Fi yang lambat atau tidak stabil berulang, terutama di fakultas yang butuh bandwidth besar (mis. sains). Solusi praktis meliputi penambahan access point di titik padat, peningkatan paket bandwidth, dan penataan ulang penempatan perangkat untuk mengurangi interferensi. Jaringan yang andal langsung berdampak pada kelancaran proses akademik dan akses jurnal/turnitin.

c. Keamanan sistem (security hardening)

Ada saran untuk memperkuat aspek keamanan – mis. proteksi terhadap serangan, jaga integritas data, dan pembatasan hak akses. Langkah yang diperlukan: patching rutin, konfigurasi firewall, kontrol akses berbasis peran, monitoring log, serta audit

keamanan berkala. Keamanan yang baik melindungi reputasi dan mencegah manipulasi data akademik.

d. Penyediaan Helpdesk / Portal Pengaduan

Beberapa responden meminta adanya helpdesk formal supaya setiap keluhan terekam dan mendapat tindak lanjut. Membangun portal tiket sederhana (dengan SLA dasar dan notifikasi progres) akan membuat penanganan lebih transparan dan terukur—mengurangi kebingungan dan “lempar tanggung jawab” antar unit.

Sosialisasi, tutorial, dan panduan penggunaan sistem

Permintaan tutorial atau pusat link + panduan muncul berkali-kali; pengguna ingin tahu kemana mengadu dan bagaimana memakai fitur utama. Menyediakan FAQ, video singkat, dan satu halaman “how-to” terpusat akan mengurangi beban helpdesk dan mempercepat adaptasi pengguna baru.

e. Penambahan SDM dan penguatan organisasi TI (tim Pustekip / TIPD)

Masukan menyiratkan beban berat pada tim pusat dan kebutuhan penguatan unit teknis fakultas. Rekomendasi mencakup menambah teknisi, melatih staf, dan memformalkan peran tim di setiap fakultas untuk penanganan lokal sehingga respons lebih cepat dan pemeliharaan rutin berjalan konsisten. f. Perencanaan kapasitas untuk periode puncak

Sering terjadi gangguan pada saat KRS, pengisian, atau momen akademik lain – ini menuntut perencanaan musiman.

Lakukan simulasi beban, skema peningkatan bandwidth sementara, dan jadwalkan maintenance di jam sepi agar gangguan dapat diminimalisir saat puncak akses.

g. Peningkatan fasilitas pendukung (laboratorium, proyektor, AC)

Selain digital, ada keluhan soal fasilitas fisik: laboratorium yang terbatas, proyektor bermasalah, AC tidak dingin. Jadwal pemeliharaan rutin, standar minimum perangkat, dan investasi perangkat tambahan akan meningkatkan kenyamanan proses belajar-mengajar.

h. Pengembangan LMS / e-learning dan akses mobile

Permintaan LMS/e-learning dan akses terpusat muncul; platform terpadu yang mendukung unggah materi, kuis, dan integrasi dengan SIAKAD akan mempermudah dosen dan mahasiswa. Juga penting menyediakan akses mobile agar layanan bisa dipakai lewat ponsel kapan pun.

i. Transparansi komunikasi saat gangguan dan update sistem

Pengguna menginginkan pemberitahuan cepat saat ada downtime: penyebab, estimasi pemulihan, dan langkah sementara. Kanal pengumuman resmi (web, email, akun resmi) dan pemberitahuan maintenance terjadwal akan mengurangi kebingungan dan keluhan.

7. Program Pascasarjana

a. Peningkatan Stabilitas Sistem dan Ketahanan Server

Banyak masukan menyoroti bahwa sistem informasi kampus (SIKAD, SIM, repositori, website, aplikasi akademik) masih sering mengalami down, terutama saat jam sibuk seperti pengisian KRS atau menjelang ujian. Kondisi ini menghambat pekerjaan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. Oleh karena itu, kampus perlu meningkatkan kapasitas server, memperkuat arsitektur sistem, menerapkan load balancing, serta melakukan monitoring 24/7 agar gangguan dapat dicegah dan ditangani lebih cepat. Upaya peningkatan infrastruktur ini akan sangat berdampak pada kenyamanan dan kelancaran layanan akademik.

b. Penguatan Jaringan Wi-Fi dan Infrastruktur Internet

Hampir semua unit menyampaikan bahwa kualitas Wi-Fi tidak stabil, terutama di ruang kelas, lantai tertentu, dan gedung fakultas. Gangguan koneksi menyebabkan akses proyektor terhambat, pembelajaran digital terganggu, serta layanan akademik menjadi kurang efisien. Kampus perlu menambah access point, memperbesar bandwidth, melakukan pemetaan jangkauan sinyal, serta memeriksa perangkat-perangkat lama yang sudah tidak layak. Jaringan yang kuat adalah keharusan bagi kampus modern.

c. Sistem Informasi yang Terintegrasi dan Lebih Modern

Banyak responden menekankan bahwa sistem informasi kampus harus menjadi satu pintu (single sign-on) dan terintegrasi antar unit, dosen, mahasiswa, dan administrasi. Sistem yang mudah diakses, responsif, serta sesuai kebutuhan zaman akan

memberikan nilai tambah secara institusional. Integrasi ini juga memudahkan pelacakan data akademik, layanan administrasi, dan meminimalkan duplikasi input di banyak platform. d. Penguatan Keamanan Siber (Security Hardening)

Ada kekhawatiran tentang keamanan website, server, dan sistem kampus yang beberapa kali mendapat gangguan (hack, overload, atau akses ilegal). Kampus perlu meningkatkan firewall, memperketat sistem autentikasi pengguna, menerapkan audit keamanan secara berkala, melatih staf mengenai keamanan data, dan menggunakan standar keamanan modern. Penguatan keamanan siber penting untuk menjaga citra lembaga dan melindungi data sensitif.

e. Sosialisasi dan Panduan Penggunaan Sistem yang Lebih Jelas

Sebagian besar pengguna merasa panduan sistem masih minim, tidak selalu update, dan hanya disebar lewat grup sehingga mudah terlewat. Kampus perlu membuat pusat bantuan (help center) berbentuk website berisi video tutorial, FAQ, buku panduan, dan alur penggunaan sistem yang mudah diakses.

Dengan demikian, setiap pengguna dapat memahami sistem tanpa menunggu bantuan teknis.

f. Responsivitas dan Profesionalitas Layanan IT

Layanan IT sering dinilai lambat merespon kendala, dan beberapa pengguna mengeluhkan petugas yang kurang responsif atau tidak hadir ketika dibutuhkan. Untuk meningkatkan kualitas layanan, kampus perlu menerapkan standar layanan (SLA), memperkuat tim helpdesk, memperjelas kontak aduan

resmi, serta memastikan petugas memberikan pelayanan ramah, cepat, dan humanis. Respons cepat sangat mempengaruhi kepuasan civitas akademika.

g. Perluasan Infrastruktur Pendukung Akademik

Fasilitas lain selain IT, seperti AC, lab komputer, proyektor, ruang belajar, dan sarana ibadah, juga menjadi sorotan. Banyak ruang yang AC-nya mati, proyektor tidak berfungsi, atau ruang belajar kurang nyaman. Perawatan rutin, jadwal maintenance yang terstruktur, dan pengadaan fasilitas baru akan meningkatkan kenyamanan belajar dan meningkatkan kesan profesionalitas kampus.

h. Perbaiki Alur Komunikasi dan Penyebaran Informasi

Beberapa mahasiswa mengeluh informasi sering tidak jelas, mendadak, atau berbeda antar sumber. Kampus disarankan membuat satu platform resmi untuk penyebaran informasi (misalnya satu akun Instagram, website resmi fakultas, atau dashboard mahasiswa). Informasi yang konsisten, cepat, dan mudah diakses akan mengurangi miskomunikasi.

i. Pengembangan SDM IT dan Peningkatan Kapasitas Tim

Beberapa respon menyoroti pentingnya peningkatan kualitas SDM IT. Kampus perlu melakukan pelatihan berkala, rekrutmen tenaga ahli, serta pembagian tugas yang lebih jelas antar unit. SDM yang kompeten akan meningkatkan kecepatan layanan, efektivitas troubleshooting, dan kemampuan menjaga keamanan sistem.

j. Peningkatan Layanan Akademik dan Administrasi

Kritik terkait layanan administrasi yang lambat, tidak konsisten, dan kurang ramah juga muncul. Diharapkan adanya peningkatan layanan akademik melalui digitalisasi proses, percepatan pengurusan dokumen, penggunaan sistem antrian, serta peningkatan etika pelayanan. Pengalaman pengguna yang baik akan meningkatkan kepercayaan pada institusi.

k. Konsistensi Pembaruan Sistem dan Pemeliharaan Berkala

Pengguna berharap pembaruan sistem dilakukan terjadwal dan tidak mengganggu aktivitas akademik. Pemeliharaan rutin, update sistem terencana, dan notifikasi kepada pengguna sebelum dilakukan maintenance adalah langkah yang perlu diterapkan agar aktivitas kampus tidak terganggu.

8. Kesimpulan Saran dari Surveior

a. Peningkatan stabilitas sistem (SIKAD, website, OJS, LMS)

Banyak pengguna melaporkan sistem sering error, lambat, atau bahkan down pada saat-saat sibuk (mis. KRS, unggah berkas, ujian). Untuk mengatasi ini perlu audit teknis segera (profiling aplikasi dan log), penambahan kapasitas server atau mekanisme auto-scaling, optimasi kode, serta jadwal pemeliharaan terencana. Stabilitas dasar inilah yang paling berpengaruh langsung pada kelancaran administrasi dan proses akademik sehari-hari.

b. Penguatan jaringan Wi-Fi dan bandwidth kampus

Keluhan tentang Wi-Fi yang lemot, titik akses yang terbatas, dan gangguan sinyal muncul di banyak unit, terutama di

area padat atau fakultas sains. Solusi praktis meliputi penambahan access point di titik kritis, peningkatan paket bandwidth, pemetaan jangkauan sinyal dan penataan perangkat untuk mengurangi interferensi, serta monitoring performa jaringan secara real-time sehingga gangguan dapat dideteksi dan diperbaiki lebih cepat.

c. Mekanisme pengaduan formal: portal tiket & helpdesk

Pengguna menginginkan kanal pelaporan yang resmi dan terekam (portal tiket, live chat, bot) agar setiap masalah memiliki jejak, prioritas, dan pemilik yang jelas. Portal tiket juga memungkinkan pelacakan statistik gangguan, analisis akar masalah, dan transparansi progres perbaikan—mengurangi kebingungan dan keluhan tentang “tidak ada tindak lanjut”. d. Kecepatan respon & kapasitas SDM IT

Sering disorot bahwa tanggapan tim IT tidak cukup cepat dan beban kerja personel tinggi. Perbaikan harus meliputi penambahan staf teknis, pembagian shift, pelatihan troubleshooting, serta pendelegasian tim teknis di tingkat fakultas untuk penanganan lokal. Penerapan SLA (service level agreement) membantu mengatur ekspektasi dan mengukur kinerja layanan.

e. Keamanan siber dan integritas data

Terdapat kekhawatiran tentang potensi peretasan atau manipulasi data akademik. Prioritas keamanan meliputi patching rutin, kontrol akses berbasis peran, enkripsi data sensitif, audit log, serta mekanisme deteksi intrusi. Edukasi pengguna tentang praktik keamanan (password, phishing) juga perlu dilakukan

untuk mengurangi risiko akibat human error. f. Integrasi sistem dan single sign-on (SSO)

Pengguna menginginkan ekosistem IT yang terintegrasi—SIKAD, LMS, perpustakaan digital, dan layanan administrasi lain bekerja serentak tanpa input berganda. Implementasi SSO dan API terstandar akan menyederhanakan alur kerja, mengurangi redundansi data, dan mempermudah pengembangan fitur baru serta pelaporan terpadu. g. Pengembangan LMS dan akses mobile

Permintaan untuk LMS andal dan aplikasi mobile sering muncul: platform yang mendukung materi, tugas, kuis, forum, serta integrasi ke SIKAD akan memperkuat pembelajaran daring/blended. Aplikasi mobile memudahkan akses bagi mahasiswa yang sehari-hari menggunakan ponsel sehingga layanan menjadi lebih inklusif dan responsif.

h. Penyederhanaan antarmuka dan dokumentasi pengguna

Banyak pengguna kesulitan menavigasi sistem atau tidak menemukan panduan yang jelas. Penyederhanaan UX/UI pada fungsi penting (login, unggah dokumen, KRS) serta penyusunan dokumentasi praktis—FAQ, video singkat, dan panduan langkah demi langkah—akan menurunkan beban helpdesk dan meningkatkan kemandirian pengguna.

i. Transparansi komunikasi saat gangguan

Pengguna mengharapkan notifikasi cepat jika terjadi downtime: penyebab, estimasi waktu pemulihan, dan langkah sementara. Kanal resmi (status page, email massal, akun media

sosial tunggal) dengan update berkala mengurangi kekhawatiran dan mencegah penyebaran informasi tidak akurat dari sumber tak resmi.

j. Perencanaan kapasitas musiman dan mitigasi periode puncak

Masalah sering terjadi pada awal semester atau saat pendaftaran KRS. Perencanaan musiman yang mencakup simulasi beban, peningkatan bandwidth sementara, server cadangan, dan jadwal maintenance pada waktu sepi dapat meminimalkan gangguan saat trafik tinggi serta memastikan kelancaran proses kritis.

k. Perawatan fasilitas fisik pendukung dan standar operasional

Selain layanan digital, fasilitas fisik (lab komputer, proyektor, AC, ruang belajar) memengaruhi pengalaman akademik. Rencana pemeliharaan berkala, standar minimum perangkat di tiap ruang, dan jadwal pemeriksaan preventif penting agar infrastruktur fisik tidak menjadi penghambat proses belajar-mengajar.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT

a. Melakukan Audit dan Optimasi Sistem untuk Meningkatkan Stabilitas Layanan

Langkah pertama yang paling krusial adalah melakukan audit menyeluruh terhadap sistem SIAKAD, website, OJS, dan aplikasi internal untuk mengidentifikasi bottleneck performa, error, dan sumber ketidakstabilan. Audit harus mencakup pemeriksaan struktur database, penggunaan resource server, pengaturan caching, dan profiling kode aplikasi. Setelah itu, dilakukan optimasi performa (tuning database, perbaikan query, restrukturisasi modul, serta pembersihan bug). Pendekatan ini realistis karena dapat dilakukan dengan memaksimalkan tim IT yang sudah ada, dibantu konsultan atau vendor eksternal jika diperlukan, serta memiliki dampak langsung pada peningkatan stabilitas layanan.

b. Meningkatkan Kapasitas Server dan Infrastruktur Jaringan

Berdasarkan volume pengguna yang meningkat setiap semester, kapasitas server dan bandwidth internet perlu ditingkatkan secara proporsional. Langkah ini mencakup penambahan RAM dan core CPU pada server utama, implementasi load balancing, serta penataan ulang rute jaringan dan penempatan access point di area padat. Peningkatan bertahap, dimulai dari titik yang paling banyak dikeluhkan (mis. fakultas Sains, FEBI, dan FUDA), menjadikan rencana ini realistis secara anggaran dan teknis. Dengan peningkatan

infrastruktur, gangguan seperti server down, gagal login, atau WiFi lemot dapat dikurangi secara signifikan.

c. Membangun Sistem Helpdesk Resmi Berbasis Portal Tiket

Untuk mengatasi keluhan “respon lambat” dan “tidak jelas siapa yang menangani”, kampus perlu menyediakan sistem helpdesk berbasis portal tiket yang terintegrasi. Setiap keluhan dicatat, diberi nomor tiket, diprioritaskan, dan dapat dilacak progres penyelesaiannya oleh pengguna. Sistem sederhana dapat dibuat menggunakan platform open-source seperti OTRS, GLPI, atau Freshdesk versi free. Penggunaan portal tiket membuat alur penanganan masalah lebih transparan, mengurangi tumpang tindih penanganan, dan memberikan data analitik untuk evaluasi berkala.

d. Menyusun SLA (Service Level Agreement) dan SOP Penanganan Gangguan

Untuk memastikan layanan IT bekerja secara teratur dan disiplin, perlu disusun SLA yang menjelaskan waktu respon maksimum, waktu penyelesaian, jalur eskalasi, dan klasifikasi tingkat gangguan. SLA kemudian dijadikan acuan operasional tim IT dan dikomunikasikan kepada seluruh civitas akademika. Penyusunan SLA merupakan langkah realistis karena tidak memerlukan biaya besar, hanya penataan manajemen internal. Dengan adanya SLA, persepsi pengguna terhadap layanan akan lebih positif karena standar kinerja menjadi jelas dan dapat dievaluasi.

e. Penambahan SDM IT dan Penempatan Teknis di Fakultas

Keluhan terkait “tim IT kurang responsif” menunjukkan kebutuhan penambahan tenaga teknis atau minimal penempatan staf IT di tingkat fakultas sebagai first-line support. Upaya ini dapat dilakukan secara bertahap, misalnya dengan merekrut relawan magang, mahasiswa tingkat akhir ilmu komputer, atau tenaga kontrak sebelum penetapan formasi tetap. Model desentralisasi teknis ini efektif dan realistis, serta mempercepat penanganan teknis di titik-titik yang jauh dari pusat.

f. Memperkuat Keamanan Siber Kampus

Peningkatan keamanan siber dilakukan dengan melakukan patching rutin, memperkuat firewall, menerapkan autentikasi dua langkah (2FA) untuk sistem kritis, serta audit keamanan berkala. Selain itu, edukasi keamanan untuk dosen, mahasiswa, dan pegawai melalui kampanye “Cyber Awareness” perlu dilakukan secara berkala. Langkah-langkah ini tidak memerlukan investasi besar tetapi memberikan dampak besar dalam mencegah manipulasi data, peretasan, dan gangguan keamanan lainnya yang sering muncul pada sistem akademik dan website.

g. Mengembangkan Sistem Informasi Terintegrasi dan Fitur Single Sign-On

Agar layanan lebih efisien, kampus perlu mengintegrasikan SIAKAD, LMS, perpustakaan digital, SIMPEG, dan layanan administratif lainnya dalam satu ekosistem berbasis single sign-on. Implementasi dapat dilakukan bertahap dimulai dari penyatuan data pengguna dan standardisasi API antar sistem.

Pendekatan bertahap ini realistis dan rasional untuk dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan anggaran dan kesiapan sistem yang berbeda-beda.

h. Mengembangkan dan Mengoptimalkan LMS serta Aplikasi Mobile

Pengguna dari berbagai fakultas meminta LMS yang modern dan dapat diakses melalui smartphone. Kampus dapat mengoptimalkan Moodle atau membuat aplikasi mobile ringan berbasis API untuk akses cepat ke fitur utama (jadwal, nilai, presensi, LMS, dan pengumuman). Pengembangan bertahap memungkinkan adaptasi pengguna dan menghindari biaya besar sekaligus. Fitur mobile juga membuat layanan lebih mudah diakses oleh mahasiswa yang sebagian besar mengandalkan ponsel.

i. Meningkatkan UX/UI dan Membuat Dokumentasi Pengguna yang Ringkas

Antarmuka layanan digital perlu disederhanakan berdasarkan keluhan pengguna tentang fitur yang membingungkan, tampilan tidak intuitif, dan navigasi yang tidak praktis. Perbaikan bisa dimulai dari alur yang paling sering digunakan seperti login, KRS, upload, dan unduh dokumen. Selain itu, kampus perlu menyediakan panduan singkat berupa video tutorial 1–2 menit, FAQ, dan pusat informasi yang mudah diakses. Upaya ini realistis dan dapat dilakukan tanpa perubahan struktural besar.

j. Meningkatkan Transparansi Informasi dan Manajemen Komunikasi

Kampus perlu menyediakan satu kanal resmi untuk penyampaian informasi seperti status layanan, jadwal maintenance, pengumuman akademik, atau gangguan sistem. Notifikasi melalui website, email, atau akun media sosial resmi harus dilakukan secara konsisten dan tidak mendadak.

Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan dan mengurangi kebingungan akibat informasi yang tidak seragam.

k. Mewujudkan Perencanaan Kapasitas Musiman untuk Momen Kritis

Karena banyak gangguan terjadi saat awal semester, kampus perlu menyiapkan skenario khusus seperti peningkatan bandwidth sementara, aktivasi server cadangan, dan tim siaga. Perencanaan ini realistis mengingat pola beban penggunaan sistem yang sudah dapat diprediksi setiap tahun. Dengan adanya mitigasi ini, peluang terjadinya down pada masa kritis dapat ditekan secara signifikan.

l. Melakukan Monitoring dan Evaluasi Berkala serta Publikasi Hasilnya

Monitoring uptime, response time, jumlah tiket, dan tingkat kepuasan pengguna harus dilakukan setiap bulan dan dilaporkan secara transparan. Evaluasi berkala memungkinkan identifikasi masalah yang berulang dan penentuan prioritas perbaikan. Publikasi hasil evaluasi juga meningkatkan

akuntabilitas serta menunjukkan komitmen institusi terhadap perbaikan berkelanjutan.

m. Melibatkan Stakeholder dalam Pengambilan Keputusan IT

Agar perbaikan tepat sasaran, perwakilan mahasiswa, dosen, dan tendik perlu dilibatkan dalam forum konsultasi seperti FGD atau rapat monitoring. Keterlibatan stakeholder memastikan kebutuhan riil di lapangan terdengar dan keputusan yang diambil sesuai kebutuhan fakultas dan pengguna akhir.