

LAPORAN HASIL

SURVEI LAYANAN PUSTIKOM

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



**LAPORAN HASIL
SURVEI LAYANAN PUSTIKOM
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA TAHUN 2025**



Intelligentia - Dignitas

**PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**



Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga **Laporan Hasil Survei Layanan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (Pustikom) Universitas Negeri Jakarta (UNJ) Tahun 2025** ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan dokumentasi atas penyelenggaraan layanan teknologi informasi dan komunikasi yang diberikan oleh Pustikom UNJ kepada civitas akademika dan mitra selama tahun 2025.

Laporan ini memuat hasil survei kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan TIK Pustikom UNJ yang dianalisis secara sistematis dan terukur. Survei mencakup 6 (enam) dimensi utama, antara lain Aksesibilitas Layanan TIK, Kualitas Sistem Informasi dan Aplikasi, Dukungan Teknis dan Layanan Pengguna, Literasi dan Edukasi TIK, Keamanan dan Privasi, serta Kepuasan Umum dan Harapan Pengguna. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai persepsi pengguna sekaligus menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan peningkatan kualitas layanan Pustikom UNJ di tahun yang akan datang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan perlu disempurnakan seiring dengan dinamika kebutuhan pengguna, perkembangan teknologi, serta kebijakan institusi. Oleh karena itu, masukan dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden, tim pelaksana survei, serta pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga Laporan Hasil Survei Layanan Pustikom UNJ Tahun 2025 ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi, perencanaan, dan peningkatan mutu layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Desember 2025

Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi
Universitas Negeri Jakarta



Daftar Isi

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
Daftar Tabel	4
Daftar Gambar	4
Lembar Pengesahan	6
Ringkasan Eksekutif.....	7
BAB I PENDAHULUAN.....	8
1.1 Latar Belakang	8
1.2 Tujuan Survei	9
1.3 Ruang Lingkup Survei.....	9
BAB II METODOLOGI SURVEI	11
2.1 Desain dan Pendekatan Survei	11
2.2 Waktu dan Lokasi Survei	11
2.3 Populasi dan Karakteristik Responden.....	11
2.4 Skala Pengukuran dan Interpretasi	11
2.5 Dimensi dan Indikator Layanan TIK	12
BAB III PROFIL RESPONDEN	14
3.1 Profil Responden	14
3.1.1 Dosen	15
3.1.2 Tenaga Kependidikan	16
3.1.3 Mahasiswa	19
3.1.4 Mitra / Guest / Stakeholder	21
BAB IV HASIL DAN ANALISIS SURVEI.....	22
4.1 Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Pengguna	22
4.2 Analisis per Dimensi dan Indikator Layanan TIK	23
4.2.1 Dimensi I: Aksesibilitas Layanan TIK	23
A. Kemudahan akses WiFi kampus di area kelas, kantor, dan ruang publik ..	23
B. Kemudahan akses ke sistem informasi dan aplikasi di lingkup UNJ.....	24
C. Ketersediaan akun <i>Email</i> dan <i>OneDrive</i> untuk civitas akademika UNJ... ..	24
D. Kemudahan menggunakan SSO untuk masuk ke berbagai layanan	25
4.2.2 Dimensi II: Kualitas Sistem Informasi dan Aplikasi.....	25
A. Fungsionalitas, kelengkapan dan kesesuaian fitur pada sistem informasi ..	26
B. Kemudahan dalam penggunaan fitur pada sistem informasi	26
C. Keandalan sistem informasi saat mengakses dan mengunduh data	27
D. Tampilan antarmuka sistem yang ramah pengguna & mudah digunakan ..	27
4.2.3 Dimensi III: Dukungan Teknis dan Layanan Pengguna.....	28
A. Kemudahan prosedur pengajuan tiket bantuan	28
B. Kecepatan respons Tim Pustikom saat terjadi kendala teknis.....	29
C. Efektivitas solusi atau penyelesaian masalah oleh tim PUSTIKOM UNJ ..	29
D. Alur dan SOP dalam pengajuan layanan PUSTIKOM	30



E. Kompetensi tim PUSTIKOM dalam menangani masalah	30
F. Media layanan <i>helpdesk</i> yang paling sering digunakan	31
4.2.4 Dimensi IV: Literasi Dan Edukasi TIK.....	31
A. Ketersediaan panduan penggunaan sistem informasi yang disediakan.....	32
B. Kemudahan memahami isi panduan atau tutorial yang disediakan	32
C. Kemudahan akses panduan penggunaan sistem informasi	33
D. Relevansi materi sosialisasi dengan fungsionalitas pada aktivitas Tri Dharma dan administrasi umum	33
E. Media yang paling diminati untuk menerima tutorial penggunaan TIK... 34	
4.2.5 Dimensi V: Keamanan Dan Privasi.....	35
A. Kepercayaan terhadap sistem keamanan akun pribadi (Autentikasi ganda/MFA, dll).....	35
B. Keamanan penyimpanan data akademik & administrasi umum pada sistem informasi	36
C. Respons dan penanganan PUSTIKOM UNJ saat terjadi insiden <i>cyber</i>	36
D. Informasi dan edukasi tentang praktik keamanan digital (<i>phishing</i> , dsb). 36	
4.2.6 Dimensi VI: Kepuasan Umum Dan Harapan Pengguna	37
A. Kepuasan umum terhadap performa layanan Pustikom UNJ secara menyeluruh	38
B. Kesesuaian sistem informasi dengan kebutuhan civitas akademika	38
C. Penilaian peningkatan sistem digital UNJ dalam 1-2 tahun terakhir	38
D. Pengalaman selama menggunakan sistem informasi di lingkungan UNJ. 39	
E. Harapan terkait pengembangan layanan yang belum disediakan.....	40
4.3 Analisis Perbandingan Antar Kelompok Responden.....	42
4.3.1 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi I per Kelompok	42
4.3.2 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi II per Kelompok.....	43
4.3.3 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi III per Kelompok	43
4.3.4 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi IV per Kelompok	44
4.3.5 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi V per Kelompok.....	45
4.3.6 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi VI per Kelompok	46
4.4 Analisis Penyelesaian Kendala Pengguna Berbasis SIPETIK	46
4.4.1 Rekapitulasi Jumlah Laporan Layanan IT Berbasis SIPETIK	47
4.4.2 Rekapitulasi Jenis Kendala Layanan IT Berbasis SIPETIK.....	47
4.4.3 Mean Skor Kepuasan Penyelesaian Kendala Pengguna	48
4.4.4 Kesan dan Pesan Pengguna Berbasis SIPETIK.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	50



Daftar Tabel

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kata Saran dan Kritik Layanan Pustikom UNJ.....	39
Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kata Harapan Pengembangan Fitur dan Layanan	40

Daftar Gambar

Gambar 1. Profil Umum Responden.....	14
Gambar 2. Distribusi Dosen per Fakultas	15
Gambar 3. Distribusi Usia Dosen	15
Gambar 4. Distribusi Dosen per Jenis Kelamin.....	15
Gambar 5. Distribusi Sistem Informasi yang Paling Sering Digunakan oleh Dosen	16
Gambar 6. Distribusi Tenaga Kependidikan per Unit Kerja	17
Gambar 7. Distribusi Usia Tendik	17
Gambar 8. Distribusi Jenis Kelamin Tendik.....	17
Gambar 9. Distribusi Sistem Informasi yang Paling Sering Digunakan oleh Tendik	18
Gambar 10. Distribusi Mahasiswa per Jenjang	19
Gambar 11. Distribusi Mahasiswa per Fakultas	19
Gambar 12. Distribusi Mahasiswa per Jenis Kelamin.....	19
Gambar 13. Distribusi Usia Mahasiswa	19
Gambar 14. Distribusi Mahasiswa per Angkatan	19
Gambar 15. Distribusi Sistem yang Paling Sering Digunakan Mahasiswa.....	20
Gambar 16. Distribusi Usia Mitra.....	21
Gambar 17. Distribusi Mitra per Jenis Kelamin	21
Gambar 18. Rata-Rata Skor Keseluruhan Dimensi Layanan TIK.....	22
Gambar 19. Rata-rata Skor Indikator Dimensi I “Aksesibilitas Layanan TIK”	23
Gambar 20. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Akses WiFi.....	24
Gambar 21. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Akses Sistem Informasi di UNJ	24
Gambar 22. Distribusi Tingkat Kepuasan Ketersediaan Email & OneDrive	25
Gambar 23. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Integrasi Akses dengan SSO	25
Gambar 24. Rata-rata Skor Indikator Dimensi II “Kualitas Sistem Informasi dan Aplikasi”	26
Gambar 25. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Fungsionalitas Sistem.....	26
Gambar 26. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kemudahan Penggunaan Fitur .	27
Gambar 27. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Keandalan Kinerja Sistem.....	27
Gambar 28. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Tampilan Sistem Informasi	28
Gambar 29. Rata-rata Skor Indikator Dimensi III “Dukungan Teknis dan Layanan Pengguna”	28
Gambar 30. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pengajuan Tiket Bantuan.....	29



Gambar 31. Distribusi Tingkat Kepuasan Kecepatan Respons Tim Pustikom UNJ .	29
Gambar 32. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Efektivitas Solusi	30
Gambar 33. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap SOP & Mekanisme Layanan....	30
Gambar 34. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Profesionalisme Tim Pustikom	30
Gambar 35. Media Layanan Helpdesk yang Paling Sering Diakses	31
Gambar 36. Rata-rata Skor Indikator Dimensi IV “Literasi dan Edukasi TIK”	32
Gambar 37. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Ketersediaan Panduan Sistem ..	32
Gambar 38. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kejelasan Isi Panduan	33
Gambar 39. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kemudahan Akses Panduan	33
Gambar 40. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Fungsionalitas Isi Panduan.....	34
Gambar 41. Media yang Paling Diminati untuk Menerima Tutorial/Panduan.....	34
Gambar 42. Rata-rata Skor Indikator Dimensi V “Keamanan dan Privasi”	35
Gambar 43. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Perlindungan Akun Pribadi	35
Gambar 44. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Keamanan Data	36
Gambar 45. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Penanganan Insiden Cyber	36
Gambar 46. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Edukasi Keamanan Digital.....	37
Gambar 47. Rata-rata Skor Indikator Dimensi VI “Kepuasan Umum dan Harapan Pengguna”	37
Gambar 48. Distribusi Tingkat Kepuasan Umum terhadap Layanan Pustikom.....	38
Gambar 49. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kesesuaian Sistem dengan Kebutuhan Civitas Akademika	38
Gambar 50. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Peningkatan Sistem IT UNJ dalam 1-2 Tahun Terakhir	39
Gambar 51. <i>Wordcloud</i> Saran dan Kritik Layanan Pustikom UNJ	39
Gambar 52. <i>Wordcloud</i> Harapan Pengembangan Fitur dan Layanan Pustikom UNJ	41
Gambar 53. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi I per Responden.....	42
Gambar 54. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi II per Responden	43
Gambar 55. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi III per Responden	43
Gambar 56. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi IV per Responden....	44
Gambar 57. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi V per Responden	45
Gambar 58. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi VI per Responden....	46
Gambar 59. Rekapitulasi Jumlah Laporan Layanan IT 2025 Berbasis SIPETIK	47
Gambar 60. Rekapitulasi Jenis Kendala Pelaporan Berbasis SIPETIK.....	48
Gambar 61. Rata-Rata Skor Kepuasan Penyelesaian Kendala Pengguna SIPETIK .	48
Gambar 62. <i>Wordcloud</i> Kesan dan Pesan Pengguna SIPETIK	49



Lembar Pengesahan

Judul Dokumen : Laporan Hasil Survei Layanan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (Pustikom) Universitas Negeri Jakarta (UNJ) Tahun 2025

Periode Survei : 24 Juni s.d 19 Desember 2025

Jakarta, 30 Desember 2025
Kepala Pustikom UNJ



Drs. Pitoyo Yuliatmojo, M.T.
NIP 196807081994031003

Ringkasan Eksekutif

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) menempatkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai elemen strategis dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta tata kelola universitas yang efektif, efisien, dan akuntabel. Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (Pustikom) dituntut untuk menyediakan layanan digital yang andal, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Seiring meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi oleh civitas akademika dan pemangku kepentingan, evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan TIK menjadi kebutuhan penting. Oleh karena itu, Survei Layanan Pustikom UNJ Tahun 2025 diselenggarakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Survei ini dilaksanakan pada periode 24 Juni hingga 19 Desember 2025 dengan melibatkan 793 responden yang terdiri atas dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan mitra. Metode analisis yang digunakan mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pengukuran kepuasan dilakukan menggunakan skala *Likert* lima tingkat yang dianalisis melalui statistik deskriptif dan komparatif. Data kualitatif dianalisis menggunakan metode *text processing* untuk analisis sentimen pengguna. Kualitas layanan diukur melalui 6 dimensi utama, yaitu Aksesibilitas Layanan TIK, Kualitas Sistem Informasi dan Aplikasi, Dukungan Teknis dan Layanan Pengguna, Literasi dan Edukasi TIK, Keamanan dan Privasi, serta Kepuasan Umum dan Harapan Pengguna.

Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan Pustikom UNJ berada pada kategori “Puas” dengan skor rata-rata 3,82 dari skala 5. Dimensi Dukungan Teknis dan Layanan Pengguna memperoleh skor tertinggi, sementara Aksesibilitas Layanan TIK menjadi dimensi dengan skor terendah. Analisis berbasis *platform* SIPETIK menunjukkan kinerja yang sangat baik dengan skor kepuasan rata-rata 4,58 diperkuat oleh dominasi sentimen positif pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi strategis difokuskan pada peningkatan stabilitas dan aksesibilitas jaringan, penguatan keandalan sistem informasi, optimalisasi layanan *helpdesk* terintegrasi, serta percepatan integrasi layanan digital melalui MyUNJ (SSO) dan prinsip Satu Data UNJ guna mewujudkan layanan sistem informasi yang terintegrasi, mudah diakses, dan efisien dalam satu pintu layanan.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) memasuki era baru dalam tata kelola universitas yang lebih otonom, fleksibel, dan akuntabel. Dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta tata kelola universitas yang efektif, peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi faktor strategis yang tidak terpisahkan. TIK berperan sebagai tulang punggung digitalisasi layanan akademik dan administrasi, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan TIK menjadi prasyarat penting bagi perguruan tinggi dalam mewujudkan layanan yang efisien, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan civitas akademika.

Sejalan dengan tuntutan transformasi tersebut, Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (Pustikom) UNJ sebagai unit kerja yang bertanggung jawab dalam pengembangan, pengelolaan, dan pemeliharaan sistem informasi dan infrastruktur TIK memiliki peran strategis dalam menjamin keberlangsungan layanan digital universitas. Seiring dengan tingginya pemanfaatan sistem informasi dalam kegiatan akademik, administrasi, dan layanan pendukung lainnya, ekspektasi pengguna terhadap kualitas layanan TIK turut mengalami peningkatan. Layanan yang mudah diakses, andal, dan aman menjadi kebutuhan utama bagi civitas akademika dan mitra, sehingga menuntut adanya evaluasi yang berkelanjutan terhadap kualitas layanan TIK yang diselenggarakan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap standar pelayanan publik yang prima, Pustikom UNJ menyelenggarakan Survei Layanan Pustikom UNJ Tahun 2025 dengan mengacu pada prinsip-prinsip pengukuran kepuasan layanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang disesuaikan dengan konteks layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan perguruan tinggi. Pengukuran dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif guna menghasilkan data yang akurat, objektif, dan komprehensif sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan.



Dalam survei ini, kualitas layanan TIK Pustikom UNJ diukur melalui 6 (enam) dimensi utama, yaitu Aksesibilitas Layanan TIK, Kualitas Sistem Informasi dan Aplikasi, Dukungan Teknis dan Layanan Pengguna, Literasi dan Edukasi TIK, Keamanan dan Privasi, serta Kepuasan Umum dan Harapan Pengguna. Keenam dimensi tersebut dipilih untuk merepresentasikan aspek teknis, layanan, keamanan, serta persepsi dan harapan pengguna secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan layanan TIK di UNJ. Dengan melibatkan beragam kelompok responden, meliputi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, serta mitra diharapkan hasil survei dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai kinerja layanan Pustikom UNJ dari perspektif seluruh pemangku kepentingan.

Hasil Survei Layanan Pustikom UNJ Tahun 2025 diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi strategis dalam rangka peningkatan kualitas layanan TIK secara berkelanjutan, penyusunan rekomendasi perbaikan, serta perencanaan pengembangan sistem dan layanan digital di lingkungan UNJ. Selain itu, laporan ini juga diharapkan dapat mendukung upaya UNJ dalam mewujudkan tata kelola TIK yang efektif, efisien, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

1.2 Tujuan Survei

Berikut adalah tujuan dari penyelenggaraan Survei Layanan Pustikom Tahun 2025.

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan TIK Pustikom UNJ berdasarkan nilai rata-rata kepuasan pada enam dimensi layanan TIK.
- b. Mengetahui perbedaan tingkat kepuasan antar kelompok responden pada enam dimensi layanan TIK.
- c. Menghasilkan analisis kuantitatif dan kualitatif sebagai dasar evaluasi kinerja dan rekomendasi pengembangan layanan TIK.

1.3 Ruang Lingkup Survei

Berikut adalah ruang lingkup penyelenggaraan Survei Layanan Pustikom Tahun 2025.

- a. Survei ini diselenggarakan oleh Pustikom UNJ dengan periode survei mulai dari 24 Juni hingga 19 Desember 2025.



- b. Responden survei terdiri atas civitas akademika dan pemangku kepentingan UNJ, meliputi dosen, tenaga kependidikan (*tendik*), mahasiswa, mitra atau *stakeholder*.
- c. Survei menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dengan analisis statistik deskriptif, analisis komparatif antar kelompok responden, dan *text processing*.
- d. Pengolahan dan analisis data menggunakan beberapa *software*, yakni *Microsoft Excel*, *Canva*, dan *Python*.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Desain dan Pendekatan Survei

Survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui skala *Likert* yang dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa nilai rata-rata (*mean*), distribusi frekuensi, dan persentase. Pendekatan kualitatif dilakukan melalui *text processing* terhadap jawaban terbuka responden dengan teknik visualisasi *word cloud*.

2.2 Waktu dan Lokasi Survei

Survei ini dilaksanakan mulai tanggal 24 Juni hingga 19 Desember 2025 dengan cakupan lokasi di lingkungan Universitas Negeri Jakarta. Pengumpulan data dilakukan secara daring (*online*) melalui *Microsoft Forms* yang dapat diakses melalui tautan https://bit.ly/Survei_Kepuasan_Layanan_IT_UNJ.

2.3 Populasi dan Karakteristik Responden

Populasi survei mencakup seluruh pengguna layanan TIK Pustikom UNJ, yang terdiri atas dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, serta mitra, tamu atau *stakeholder*. Responden merupakan individu yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan TIK Pustikom UNJ.

2.4 Skala Pengukuran dan Interpretasi

Instrumen survei menggunakan skala *Likert* lima tingkat untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap setiap indikator layanan TIK, yakni sebagai berikut.

- 1 = Sangat Tidak Puas;
- 2 = Tidak Puas;
- 3 = Cukup Puas;
- 4 = Puas;
- 5 = Sangat Puas.

Interval penilaian diperoleh dari rumus sebagai berikut.

$$\text{Interval Skor} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan demikian, setiap kategori tingkat kepuasan memiliki rentang interval sebesar 0,8. Berdasarkan perhitungan tersebut, didapatkan dasar interpretasi sebagai berikut.

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Puas;

1,81 – 2,60 = Tidak Puas;

2,61 – 3,40 = Cukup Puas;

3,41 – 4,20 = Puas;

4,21 – 5,00 = Sangat Puas.

Skala *Likert* digunakan untuk memudahkan pengukuran persepsi responden secara kuantitatif serta memungkinkan analisis statistik deskriptif berupa nilai rerata (*mean*), distribusi frekuensi, dan persentase pada tingkat indikator maupun dimensi layanan.

2.5 Dimensi dan Indikator Layanan TIK

Berikut enam dimensi yang dianalisis dalam survei ini beserta uraian indikator yang digunakan untuk menjelaskan setiap dimensi secara komprehensif.

DIMENSI I: AKSESIBILITAS LAYANAN TIK	
<i>Mencakup kemudahan, kecepatan, dan kelancaran pengguna dalam mengakses infrastruktur serta sistem informasi yang disediakan oleh PUSTIKOM UNJ.</i>	
1	Kemudahan akses WiFi kampus di area kelas, kantor, dan ruang publik
2	Kemudahan akses ke sistem informasi dan aplikasi di lingkup UNJ
3	Ketersediaan akun <i>email</i> dan <i>OneDrive</i> untuk civitas akademika UNJ
4	Kemudahan menggunakan akun SSO untuk masuk ke berbagai layanan
5	Frekuensi sistem informasi yang paling sering digunakan oleh civitas akademika
DIMENSI II: KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN APLIKASI	
<i>Kualitas sistem informasi berfungsi dengan baik, efisien, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.</i>	
1	Fungsionalitas, kelengkapan dan kesesuaian fitur pada sistem informasi
2	Kemudahan dalam penggunaan fitur pada sistem informasi
3	Keandalan sistem informasi saat mengakses, mengunduh, dan memproses data
4	Tampilan antarmuka sistem (UI/UX) yang ramah pengguna dan mudah digunakan

DIMENSI III: DUKUNGAN TEKNIS DAN LAYANAN PENGGUNA

Kualitas layanan dukungan teknis yang responsif, efektif, dan profesional saat terdapat kendala atau permasalahan terkait layanan TIK

1	Kemudahan prosedur pengajuan tiket bantuan (SIPETIK, email, media sosial resmi)
2	Kecepatan respons tim Pustikom saat terjadi kendala teknis pada sistem informasi
3	Efektivitas solusi atau penyelesaian masalah oleh tim PUSTIKOM UNJ
4	Alur, SOP, dan persyaratan dokumen dalam pengajuan layanan PUSTIKOM UNJ
5	Kompetensi dan profesionalisme tim PUSTIKOM UNJ dalam menangani masalah
6	Media layanan <i>helpdesk</i> yang paling sering digunakan dalam pengaduan masalah

DIMENSI IV: LITERASI DAN EDUKASI TIK

Mengukur sejauh mana layanan PUSTIKOM UNJ menyediakan sosialisasi dan panduan untuk membantu pengguna memahami dan memanfaatkan teknologi secara efektif.

1	Media yang paling diminati untuk menerima tutorial atau panduan penggunaan TIK
2	Ketersediaan panduan/tutorial penggunaan sistem informasi yang disediakan
3	Kemudahan memahami isi panduan atau tutorial yang disediakan
4	Kemudahan akses panduan/tutorial penggunaan sistem informasi yang disediakan
5	Relevansi materi sosialisasi dengan fungsionalitas pada aktivitas Tri Dharma dan administrasi umum

DIMENSI V: KEAMANAN DAN PRIVASI

Menilai sejauh mana pengguna merasa aman, terlindungi, dan percaya terhadap pengelolaan data pribadi, akun, serta sistem yang disediakan oleh PUSTIKOM UNJ.

1	Kepercayaan terhadap sistem keamanan akun pribadi (Autentikasi ganda/MFA, dll)
2	Keamanan penyimpanan data akademik & administrasi umum pada sistem informasi
3	Respons dan penanganan PUSTIKOM UNJ saat terjadi insiden <i>cyber</i>
4	Informasi dan edukasi tentang praktik keamanan digital (<i>phishing</i> , <i>data leak</i> , dsb)

DIMENSI VI: KEPUASAN UMUM DAN HARAPAN PENGGUNA

Penilaian keseluruhan terhadap layanan PUSTIKOM UNJ dan harapan atas pengembangan sistem di masa mendatang

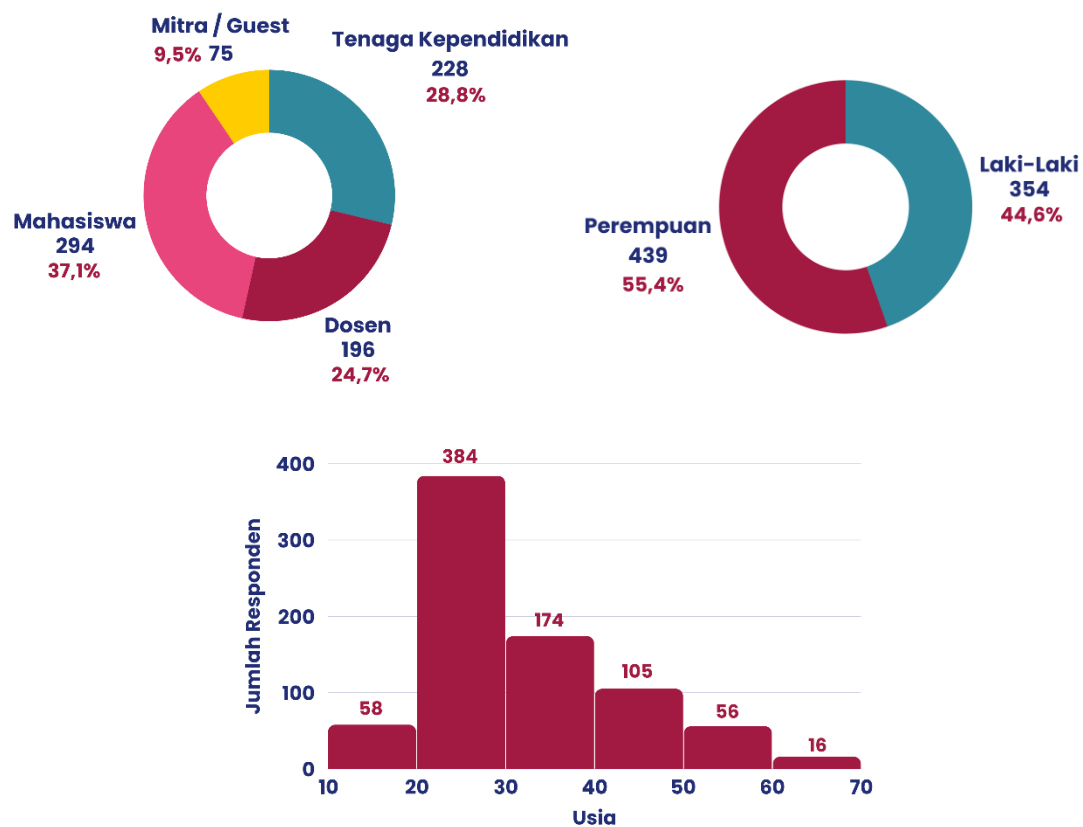
1	Kepuasan umum terhadap performa layanan Pustikom UNJ secara menyeluruh
2	Kesesuaian sistem informasi dengan kebutuhan civitas akademika
3	Penilaian peningkatan sistem digital UNJ dalam 1-2 tahun terakhir
4	Pengalaman selama menggunakan sistem informasi di lingkungan UNJ
5	Harapan terkait pengembangan fitur atau aplikasi yang belum disediakan

BAB III

PROFIL RESPONDEN

3.1 Profil Responden

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam Survei Layanan TIK Pustikom UNJ Tahun 2025 adalah **793 responden**. Distribusi karakteristik responden selanjutnya dianalisis berdasarkan kelompok pengguna, jenis kelamin, dan usia yang disajikan dalam bentuk visualisasi grafik sebagai berikut.



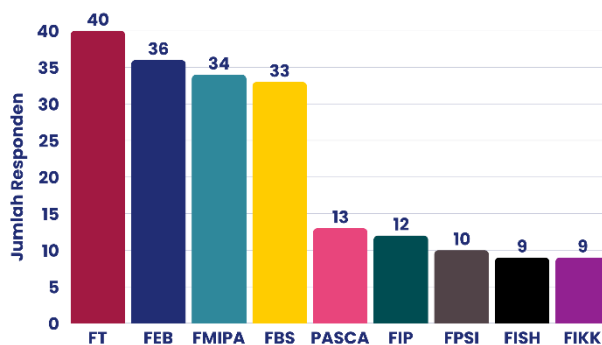
Gambar 1. Profil Umum Responden

Berdasarkan Gambar 1, komposisi kelompok responden menunjukkan proporsi yang relatif sesuai dengan kondisi nyata distribusi civitas akademika dan pemangku kepentingan di lingkungan UNJ, sehingga dapat dikatakan bahwa responden survei telah merepresentasikan keterwakilan kelompok secara representatif dengan mayoritas kelompok mahasiswa sebesar 37,1%.

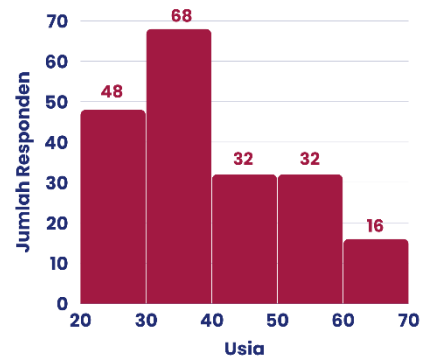
Dari sisi jenis kelamin, distribusi responden menunjukkan komposisi yang relatif seimbang antara laki-laki (44,6%) dan perempuan (55,4%). Sementara itu, distribusi usia responden didominasi oleh rentang usia 20–30 tahun, sejalan dengan komposisi responden yakni mahasiswa merupakan kelompok dengan jumlah terbanyak.

3.1.1 Dosen

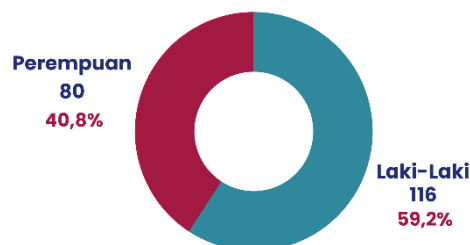
Total responden dari kelompok dosen adalah 196 orang. Karakteristik dosen berdasarkan fakultas, usia, jenis kelamin, dan frekuensi sistem informasi yang digunakan disajikan dalam bentuk visualisasi grafik sebagai berikut.



Gambar 2. Distribusi Dosen per Fakultas

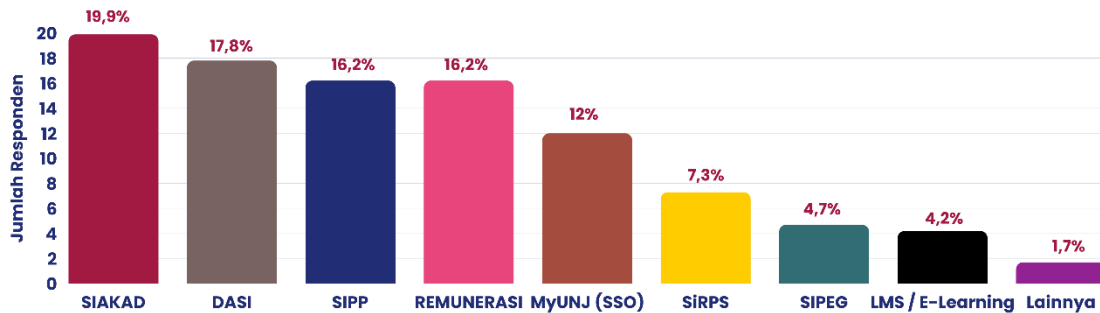


Gambar 3. Distribusi Usia Dosen



Gambar 4. Distribusi Dosen per Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 2, mayoritas responden dosen berasal dari FT yakni sebanyak 40 orang. Seluruh fakultas di lingkungan UNJ telah terwakili dalam pelaksanaan survei ini. Namun demikian, keterwakilan responden dari FPSi, FISH, dan FIKK relatif lebih rendah. Ditinjau dari distribusi usia, responden dosen didominasi oleh rentang usia 30–40 tahun dengan jumlah 68 orang. Sementara itu, berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden dosen berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 59,2%.



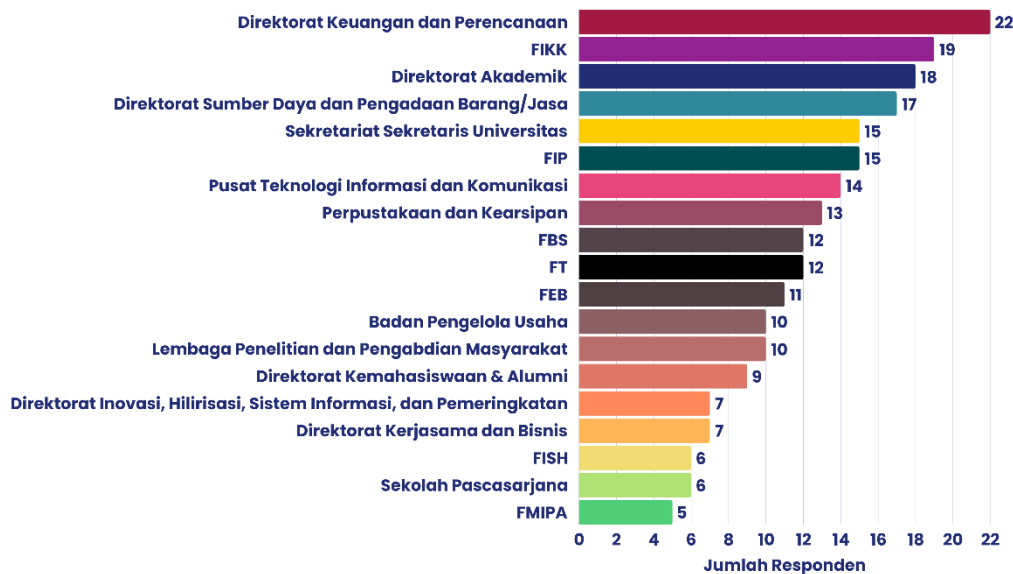
Gambar 5. Distribusi Sistem Informasi yang Paling Sering Digunakan oleh Dosen

Berdasarkan Gambar 5, sistem informasi yang paling sering digunakan oleh dosen adalah SIAKAD, diikuti oleh DASI, SIPP, dan Sistem Remunerasi. Sementara itu, penggunaan sistem lain seperti SIPEG, LMS/E-Learning, dan SIKUR relatif lebih rendah. Pola penggunaan sistem informasi tersebut selaras dengan karakteristik dosen yang mayoritas berada pada rentang usia 30–40 tahun serta aktif menjalankan aktivitas Tri Dharma Perguruan Tinggi dan kewajiban administratif.

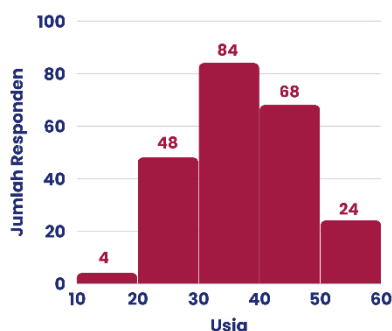
Tingginya penggunaan SIAKAD, DASI, SIPP, dan Sistem Remunerasi mencerminkan tingginya kebutuhan dosen terhadap sistem yang mendukung aktivitas Tri Dharma Perguruan Tinggi dan administrasi kepegawaian. Sebaliknya, rendahnya frekuensi penggunaan LMS/E-Learning dan beberapa sistem pendukung lainnya dapat mengindikasikan adanya variasi intensitas pemanfaatan sistem informasi antar dosen, yang dapat dipengaruhi oleh faktor perbedaan metode mengajar, pola kerja, serta perbedaan tingkat adopsi teknologi. Temuan ini memberikan gambaran bahwa karakteristik dosen berhubungan terhadap pola pemanfaatan sistem informasi, serta menjadi dasar penting dalam evaluasi dan pengembangan sistem informasi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan dosen.

3.1.2 Tenaga Kependidikan

Total responden dari kelompok tenaga kependidikan (tendik) adalah 288 orang. Karakteristik tendik berdasarkan unit kerja, usia, jenis kelamin, dan frekuensi sistem informasi yang digunakan disajikan dalam bentuk visualisasi grafik sebagai berikut.



Gambar 6. Distribusi Tenaga Kependidikan per Unit Kerja

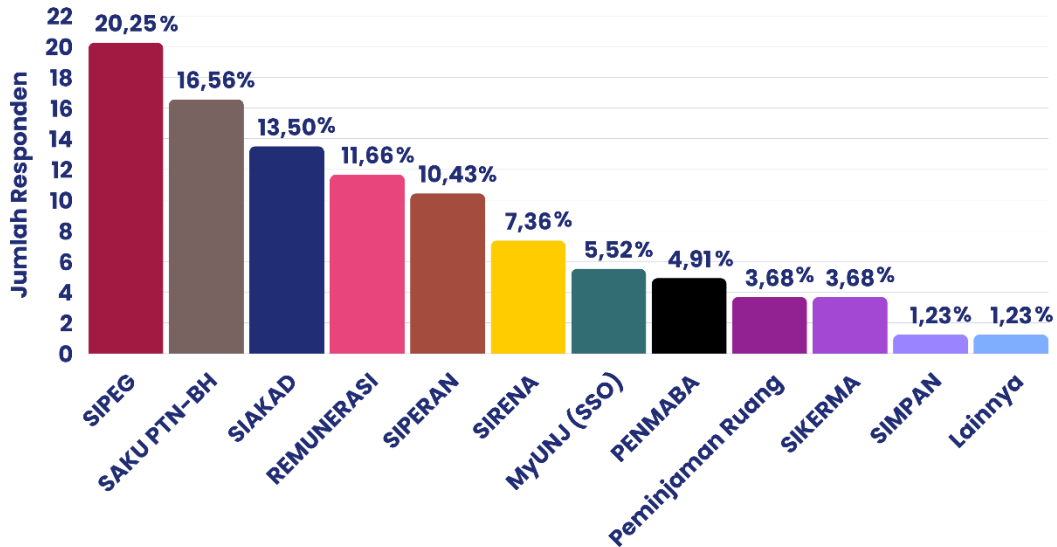


Gambar 7. Distribusi Usia Tendik



Gambar 8. Distribusi Jenis Kelamin Tendik

Berdasarkan Gambar 6, mayoritas responden tendik berasal dari Direktorat Keuangan dan Perencanaan yakni sebanyak 22 orang. Berdasarkan visualisasi distribusi unit kerja, keterwakilan responden dari seluruh unit kerja di lingkungan UNJ belum sepenuhnya merata. Beberapa unit kerja seperti BP3, Admisi, Pusat Bahasa, PLPBK, SPI, SPM, dll belum berpartisipasi dalam penyelenggaraan survei kepuasan ini. Ditinjau dari distribusi usia, responden tendik didominasi oleh rentang usia 30–40 tahun dengan jumlah 84 orang. Sementara itu, berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden tendik berjenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 57,9%.



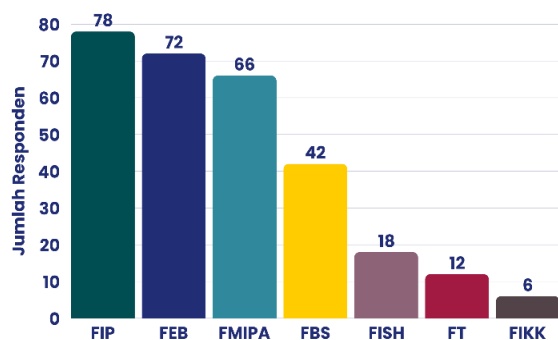
Gambar 9. Distribusi Sistem Informasi yang Paling Sering Digunakan oleh Tendik

Berdasarkan Gambar 9, sistem informasi yang paling sering digunakan oleh tendik adalah SIPEG, diikuti oleh SAKU PTN-BH, SIAKAD, Remunerasi, dan SIPERAN. Sementara itu, penggunaan sistem lain seperti SIMPAN, Dashboard IKU, SITEDI relatif lebih rendah. Pola penggunaan sistem informasi tersebut selaras dengan tupoksi yang berfokus pada aktivitas administrasi, meliputi administrasi kepegawaian, keuangan, akademik, persuratan, serta pengelolaan dokumen dan rapat.

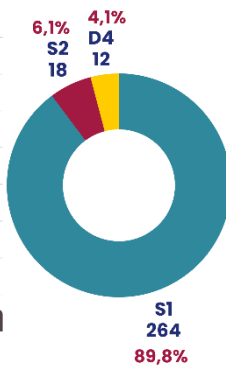
Tingginya penggunaan SIPEG, SAKU PTN-BH, SIAKAD, Remunerasi, dan SIPERAN mencerminkan tingginya kebutuhan tendik terhadap sistem yang mendukung pengelolaan administrasi pada masing-masing unit kerja. Sebaliknya, pemanfaatan SIKERMA, SIMPAN, Dashboard IKU, dan SITEDI cenderung lebih rendah dapat mengindikasikan adanya keterbatasan pemanfaatan sistem yang berpotensi dipengaruhi oleh tingkat relevansi fitur, kebutuhan unit kerja, maupun aspek fungsionalitas sistem. Temuan ini dapat menjadi dasar awal untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terkait kesesuaian dan pengembangan sistem informasi agar lebih selaras dengan kebutuhan unit kerja.

3.1.3 Mahasiswa

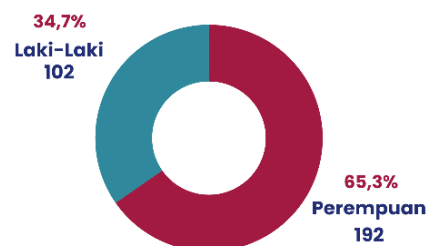
Total responden dari kelompok mahasiswa adalah 294 orang. Karakteristik mahasiswa berdasarkan fakultas, jenjang, angkatan, usia, jenis kelamin, dan frekuensi sistem informasi yang digunakan disajikan dalam bentuk visualisasi grafik berikut.



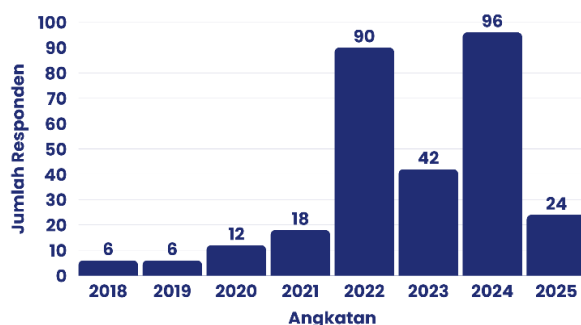
Gambar 11. Distribusi Mahasiswa per Fakultas



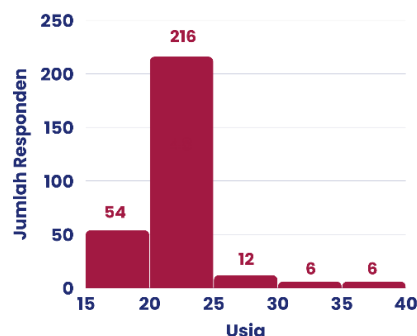
Gambar 10. Distribusi Mahasiswa per Jenjang



Gambar 12. Distribusi Mahasiswa per Jenis Kelamin



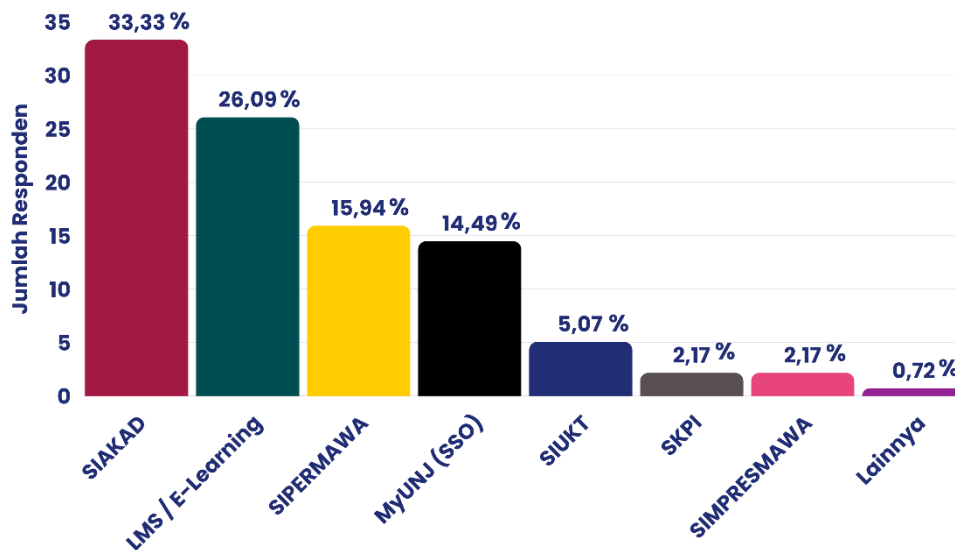
Gambar 14. Distribusi Mahasiswa per Angkatan



Gambar 13. Distribusi Usia Mahasiswa

Berdasarkan Gambar 11, mayoritas responden mahasiswa berasal dari FIP yakni sebanyak 78 orang. Berdasarkan distribusi fakultas, keterwakilan responden dari seluruh fakultas di lingkungan UNJ belum sepenuhnya merata, khususnya pada Sekolah Pascasarjana. Namun demikian, ditinjau dari jenjang pendidikan, seluruh jenjang telah terwakili, dengan dominasi mahasiswa S1. Kemudian dari sisi angkatan, mayoritas adalah angkatan 2022 hingga 2025, yang merupakan mahasiswa aktif pada tahun pelaksanaan survei yakni tahun 2025.

Ditinjau dari distribusi usia, responden mahasiswa didominasi oleh rentang usia 20-25 tahun dengan jumlah 216 orang. Sementara itu, berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden terdiri dari jenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 65,3%.



Gambar 15. Distribusi Sistem Informasi yang Paling Sering Digunakan oleh Mahasiswa

Berdasarkan Gambar 15, sistem informasi yang paling sering digunakan oleh mahasiswa adalah SIAKAD, diikuti oleh LMS, SIPERMAWA, dan MyUNJ (SSO). Sementara itu, penggunaan sistem lain seperti SKPI dan SIMPRESMAWA relatif lebih rendah. Pola penggunaan sistem informasi tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan mahasiswa terhadap sistem yang mendukung pembelajaran dan administrasi perkuliahan. Oleh karena itu, SIAKAD dan LMS menjadi 2 sistem utama yang perlu memperoleh perhatian prioritas dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan pembelajaran digital.

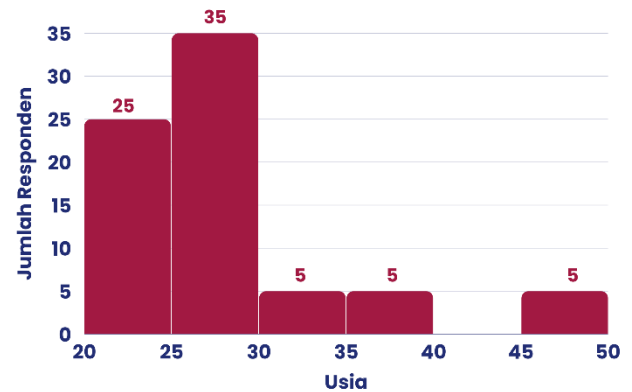
Tingginya tingkat penggunaan SIPERMAWA dan MyUNJ (SSO) juga mencerminkan kebutuhan mahasiswa terhadap integrasi akses layanan melalui SSO serta pengelolaan layanan persuratan dan administrasi kemahasiswaan. Sebaliknya, rendahnya frekuensi penggunaan SKPI dan SIMPRESMAWA dapat mengindikasikan keterbatasan pemanfaatan sistem, yang berpotensi dipengaruhi oleh relevansi fitur, kebutuhan pengguna, maupun aspek fungsionalitas sistem. Temuan ini dapat menjadi dasar awal untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap kesesuaian dan pengembangan sistem informasi, termasuk peluang integrasi beberapa layanan dengan tingkat penggunaan rendah ke dalam satu aplikasi induk sebagai modul pendukung, guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses bagi mahasiswa.

3.1.4 Mitra / Guest / Stakeholder

Total responden dari kelompok mitra adalah 75 orang. Karakteristik mitra berdasarkan unit kerja, jenis kelamin, dan distribusi usia disajikan dalam bentuk visualisasi grafik berikut.



Gambar 17. Distribusi Mitra per Jenis Kelamin



Gambar 16. Distribusi Usia Mitra

Berdasarkan distribusi asal instansi mitra, keterwakilan responden dari seluruh mitra yang pernah menjalin kolaborasi dengan Pustikom UNJ belum sepenuhnya merata. Temuan ini dapat menjadi masukan untuk pelaksanaan survei di masa mendatang, khususnya agar survei layanan secara konsisten disertakan dalam setiap kegiatan kerja sama sebagai bagian dari evaluasi kepuasan mitra terhadap layanan dan kolaborasi yang dilaksanakan. Ditinjau dari distribusi usia, responden mitra didominasi oleh rentang usia 25–30 tahun, dengan jumlah 35 orang. Sementara itu, komposisi responden mitra relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan, dengan proporsi laki-laki sedikit lebih tinggi, yaitu sebesar 53,3%.

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS SURVEI

4.1 Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengolahan data survei, diperoleh rata-rata skor kepuasan pengguna layanan TIK Pustikom UNJ secara keseluruhan sebesar 3,82 pada skala *Likert* 1–5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna berada pada kategori “Puas” sebagaimana ditunjukkan pada visualisasi grafik berikut.

RATA-RATA SKOR DIMENSI LAYANAN TIK SECARA KESELURUHAN



Gambar 18. Rata-Rata Skor Keseluruhan Dimensi Layanan TIK

Dimensi III memperoleh skor tertinggi dengan nilai 3,93 yang mengindikasikan persepsi positif terhadap responsivitas, kompetensi, dan kualitas layanan dukungan teknis. Dimensi II dan V juga menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi mencerminkan penilaian pengguna yang baik terhadap keandalan sistem serta aspek keamanan layanan TIK.

Sementara itu, Dimensi I memperoleh skor terendah dibandingkan dimensi lainnya meskipun masih berada dalam kategori puas. Temuan ini mengindikasikan

perlunya evaluasi terkait kemudahan dan kelancaran akses layanan TIK. Adapun Dimensi IV dan Dimensi VI menunjukkan bahwa upaya sosialisasi, edukasi, serta pemenuhan ekspektasi pengguna telah berjalan dengan cukup baik, namun masih berpotensi untuk ditingkatkan. Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan kualitas layanan telah memenuhi harapan pengguna pada tingkat yang baik, sekaligus menjadi dasar awal untuk menetapkan prioritas peningkatan layanan pada dimensi dengan skor yang relatif lebih rendah.

4.2 Analisis per Dimensi dan Indikator Layanan TIK

Berikut adalah hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan TIK yang ditinjau melalui enam dimensi utama beserta indikator pendukungnya.

4.2.1 Dimensi I: Aksesibilitas Layanan TIK

Dimensi I memperoleh rata-rata skor sebesar 3,66 dengan tingkat kepuasan berada pada kategori puas. Secara umum, layanan terkait dengan konektivitas dan akses sistem informasi telah memenuhi kebutuhan dasar pengguna, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada beberapa aspek layanan, terutama terkait ketersediaan *Email*, *OneDrive*, WiFi, dan integrasi akses layanan satu pintu.

SKOR DIMENSI I : AKSESIBILITAS LAYANAN TIK

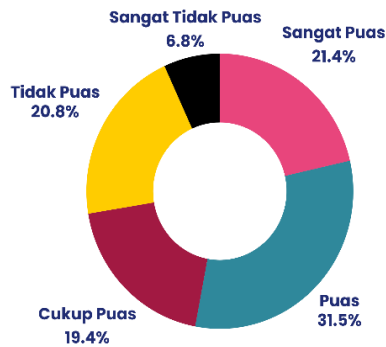


Gambar 19. Rata-rata Skor Indikator Dimensi I “Aksesibilitas Layanan TIK”

A. Kemudahan akses WiFi kampus di area kelas, kantor, dan ruang publik

Indikator WiFi memperoleh skor rata-rata 3,63, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan WiFi. Namun dari sebaran jawaban responden, mayoritas penilaian berada pada rentang tidak puas hingga puas. Selain itu,

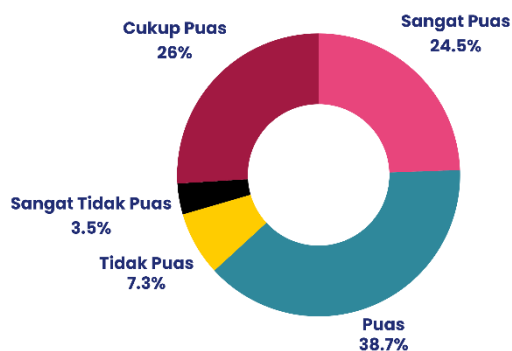
responden yang menyatakan sangat tidak puas memiliki proporsi di atas 5%. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum WiFi telah memenuhi kebutuhan sebagian besar pengguna, masih terdapat permasalahan signifikan yang dirasakan oleh kelompok tertentu, terutama terkait stabilitas dan kualitas koneksi di beberapa lokasi.



Gambar 20. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Akses WiFi

B. Kemudahan akses ke sistem informasi dan aplikasi di lingkup UNJ

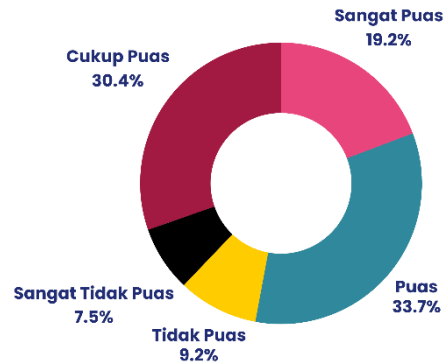
Indikator akses ke sistem informasi mencatat skor tertinggi dalam Dimensi I, yaitu 3,93. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dan keandalan akses ke sistem informasi dinilai sangat memuaskan oleh pengguna dan telah mendukung aktivitas akademik maupun administratif secara optimal.



Gambar 21. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Akses Sistem Informasi di UNJ

C. Ketersediaan akun *Email* dan *OneDrive* untuk civitas akademika UNJ

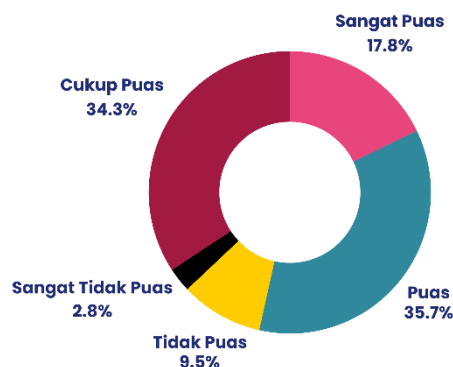
Layanan *Email* dan *OneDrive* memperoleh skor rata-rata 3,52 yang merupakan nilai terendah pada Dimensi I. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan maupun pengalaman pengguna terhadap layanan *Email* dan *OneDrive* belum sepenuhnya optimal dan perlu menjadi perhatian untuk peningkatan sosialisasi, fungsionalitas layanan, hingga penambahan kapasitas sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 22. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Ketersediaan Email dan OneDrive

D. Kemudahan menggunakan SSO untuk masuk ke berbagai layanan

Indikator SSO memperoleh skor rata-rata 3,57 yang menunjukkan bahwa pengguna relatif puas terhadap kemudahan akses layanan melalui satu akun terintegrasi. Namun demikian, masih terdapat potensi perbaikan terutama terkait akses dan integrasi dengan seluruh sistem layanan yang tersedia dalam satu akses SSO.



Gambar 23. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Integrasi Akses dengan SSO

4.2.2 Dimensi II: Kualitas Sistem Informasi dan Aplikasi

Dimensi II memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,87 yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kualitas sistem informasi dan aplikasi berada pada kategori puas. Secara umum, sistem informasi yang disediakan telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung aktivitas akademik dan administrasi, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan pada beberapa aspek tertentu, terutama dari segi keandalan sistem informasi mulai dari stabilitas, performa, kapasitas sistem, dll.

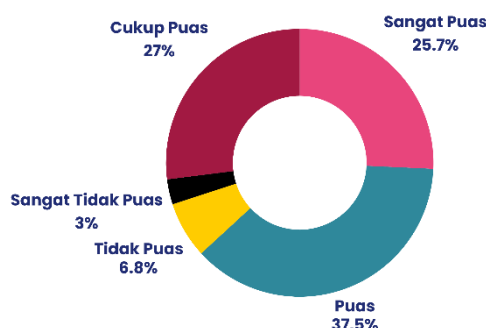
SKOR DIMENSI II : KUALITAS SISTEM INFORMASI & APLIKASI



Gambar 24. Rata-rata Skor Indikator Dimensi II “Kualitas Sistem Informasi dan Aplikasi”

A. Fungsionalitas, kelengkapan dan kesesuaian fitur pada sistem informasi

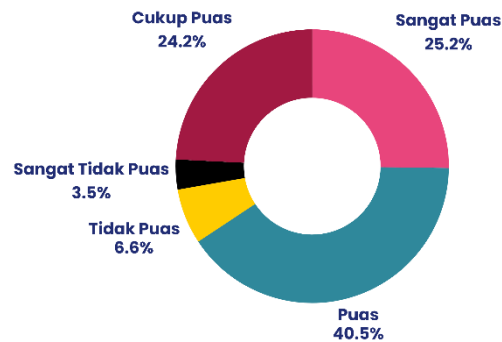
Indikator fungsionalitas sistem informasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa fitur dan fungsi utama pada sistem informasi secara umum telah berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mampu mendukung proses kerja seluruh civitas akademika dan mitra.



Gambar 25. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi

B. Kemudahan dalam penggunaan fitur pada sistem informasi

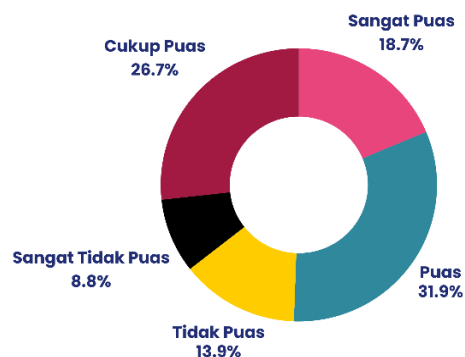
Indikator kemudahan penggunaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,95 dan berada pada kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna menilai sistem informasi relatif mudah digunakan, baik dari sisi navigasi, alur proses, maupun pemahaman penggunaan fitur.



Gambar 26. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kemudahan Penggunaan Fitur Sistem Informasi

C. Keandalan sistem informasi saat mengakses, mengunduh, dan memproses data

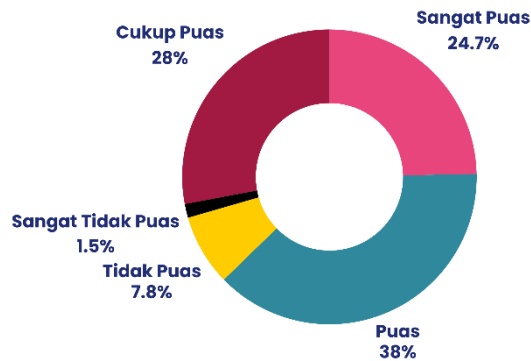
Indikator keandalan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,65 yang berada pada kategori puas, namun merupakan nilai terendah dibandingkan indikator lainnya dalam Dimensi II. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem dinilai cukup andal, masih terdapat kendala teknis, seperti gangguan akses, waktu respons, stabilitas sistem, dan performa yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut, terutama ketika sistem informasi diakses secara bersamaan dalam intensitas tinggi.



Gambar 27. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Keandalan Kinerja Sistem Informasi

D. Tampilan antarmuka sistem (UI/UX) yang ramah pengguna dan mudah digunakan

Indikator tampilan antarmuka sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa desain visual, tata letak, dan tampilan sistem informasi telah dinilai baik oleh pengguna dan mendukung kemudahan interaksi dengan sistem.



Gambar 28. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Tampilan UI/UX Sistem Informasi

4.2.3 Dimensi III: Dukungan Teknis dan Layanan Pengguna

Dimensi III memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,93 yang berada pada kategori puas, menunjukkan bahwa secara umum layanan dukungan teknis Pustikom UNJ telah memenuhi harapan pengguna. Profesionalisme kinerja tim Pustikom memperoleh skor tertinggi sebesar 4,01 mengindikasikan persepsi positif pengguna terhadap profesionalisme, kompetensi, dan sikap responsif petugas layanan. Sementara itu, indikator kemudahan proses dan kejelasan alur layanan memiliki nilai relatif lebih rendah yang mengindikasikan perlu adanya perbaikan terkait penyederhanaan prosedur dan mekanisme layanan agar lebih mudah diakses oleh seluruh pengguna.

DIMENSI III: DUKUNGAN TEKNIS & LAYANAN PENGGUNA

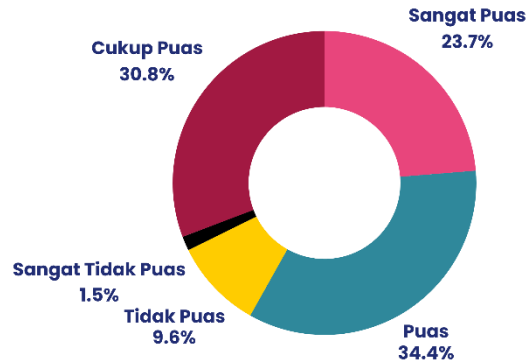


Gambar 29. Rata-rata Skor Indikator Dimensi III “Dukungan Teknis dan Layanan Pengguna”

A. Kemudahan prosedur pengajuan tiket bantuan

Indikator kemudahan proses berada pada kategori puas (3,88) menunjukkan bahwa prosedur pengajuan dan penanganan layanan dukungan teknis relatif mudah dipahami.

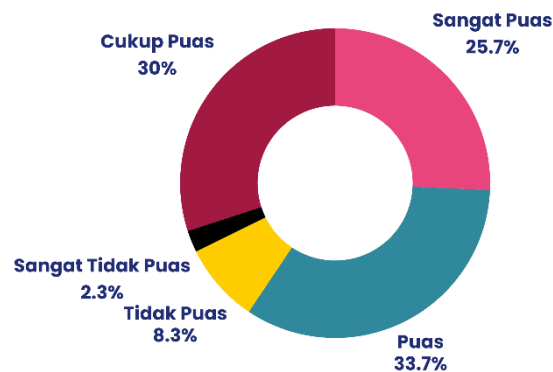
Namun demikian, masih terdapat peluang untuk menyederhanakan proses agar layanan dapat diakses dengan lebih cepat dan praktis oleh seluruh kelompok pengguna.



Gambar 30. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kemudahan Prosedur Pengajuan Tiket Bantuan

B. Kecepatan respons Tim Pustikom saat terjadi kendala teknis

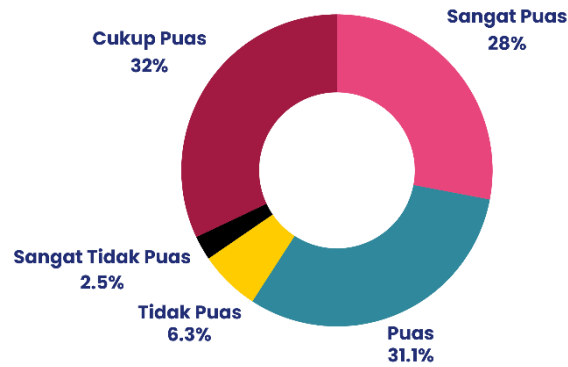
Kecepatan respons memperoleh skor 3,92 dan berada pada kategori puas. Hal ini mencerminkan kemampuan Pustikom UNJ dalam memberikan tanggapan yang relatif cepat terhadap laporan dan permintaan layanan pengguna, khususnya pada permasalahan teknis yang bersifat operasional.



Gambar 31. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kecepatan Respons Tim Pustikom UNJ

C. Efektivitas solusi atau penyelesaian masalah oleh tim PUSTIKOM UNJ

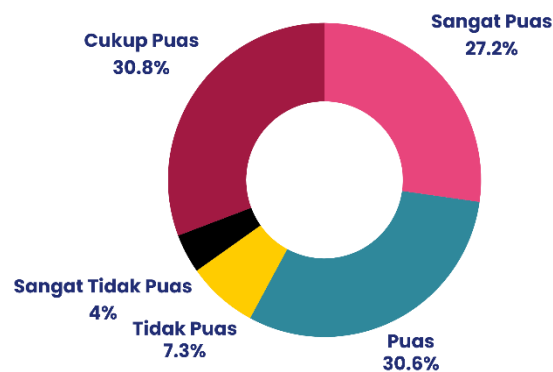
Indikator efektivitas solusi menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi yakni 3,94 dan mengindikasikan bahwa solusi yang diberikan oleh tim Pustikom UNJ dinilai tepat dan mampu menyelesaikan permasalahan pengguna secara efektif.



Gambar 32. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Efektivitas Solusi

D. Alur, SOP, dan persyaratan dokumen dalam pengajuan layanan PUSTIKOM

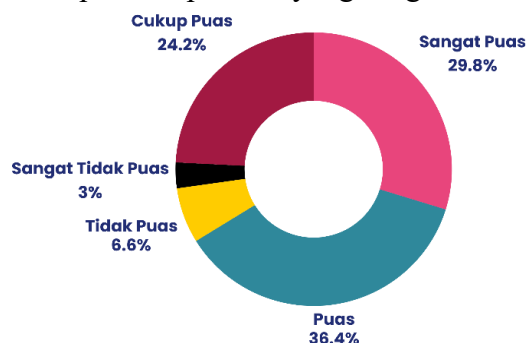
Nilai indikator kejelasan alur layanan berada pada kategori puas sebesar 3,89. Namun relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan sosialisasi dan standardisasi alur layanan agar pengguna memiliki pemahaman yang lebih jelas mengenai tahapan penanganan layanan.



Gambar 33. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Alur, SOP, dan Mekanisme Pengajuan Layanan

E. Kompetensi dan profesionalisme tim PUSTIKOM UNJ dalam menangani masalah

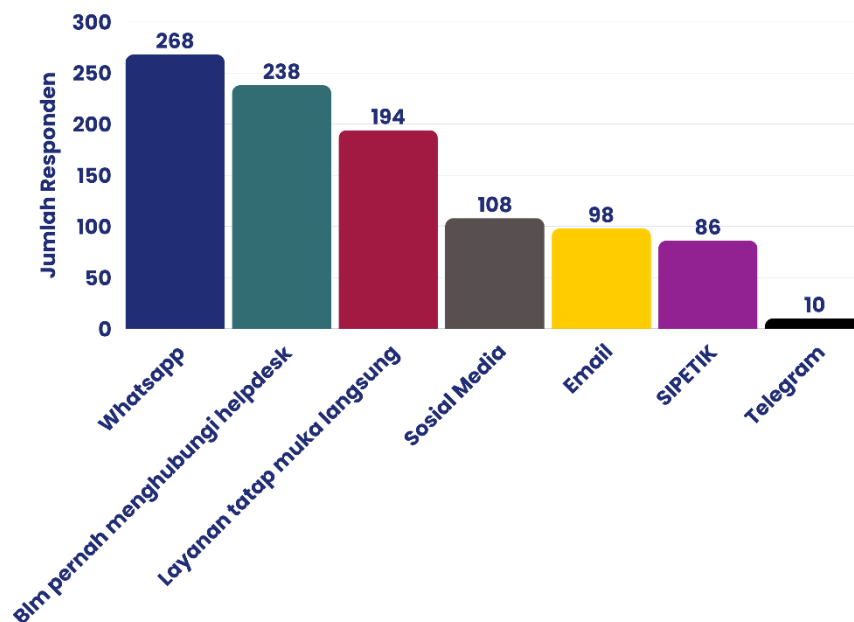
Indikator kompetensi dan profesionalisme tim Pustikom UNJ memperoleh nilai tertinggi dalam dimensi ini dan berada pada kategori sangat puas. Capaian ini menunjukkan bahwa sikap, kompetensi, dan profesionalisme tim dukungan teknis Pustikom UNJ mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari pengguna.



Gambar 34. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Profesionalisme Tim Pustikom

F. Media layanan *helpdesk* yang paling sering digunakan dalam pengaduan masalah

Grafik dibawah menunjukkan bahwa *WhatsApp* merupakan media layanan *helpdesk* yang paling sering digunakan oleh responden. Hal ini menegaskan bahwa *WhatsApp* masih menjadi media komunikasi utama dan paling diminati oleh civitas akademika UNJ dalam menyampaikan pengaduan masalah layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan sistem layanan yang lebih efektif dan terintegrasi melalui *WhatsApp* mengingat tingkat preferensi dan aksesibilitasnya yang tinggi.



Gambar 35. Media Layanan Helpdesk yang Paling Sering Diakses

Di sisi lain, grafik juga memperlihatkan bahwa masih terdapat jumlah responden yang cukup besar belum pernah menghubungi *helpdesk*. Temuan ini mengindikasikan kurangnya sosialisasi, informasi, atau kemudahan akses layanan *helpdesk* bagi civitas akademika UNJ.

4.2.4 Dimensi IV: Literasi Dan Edukasi TIK

Dimensi Literasi dan Edukasi TIK memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,81 yang berada pada kategori puas. Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai penyediaan panduan penggunaan layanan TIK sudah cukup memadai. Meskipun demikian masih diperlukan perbaikan, khususnya dalam memastikan

panduan yang tersedia tidak hanya mudah diakses dan dipahami, tetapi juga fungsional dalam membantu pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

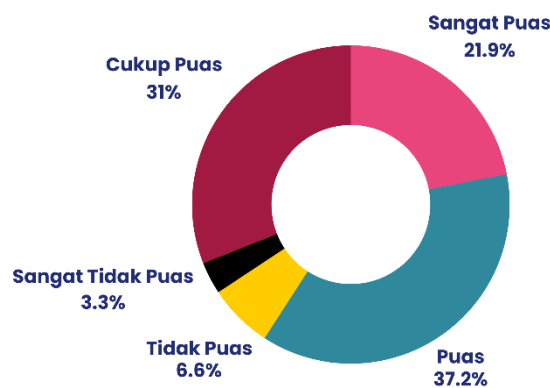
DIMENSI IV: LITERASI DAN EDUKASI TIK



Gambar 36. Rata-rata Skor Indikator Dimensi IV “Literasi dan Edukasi TIK”

A. Ketersediaan panduan/tutorial penggunaan sistem informasi yang disediakan

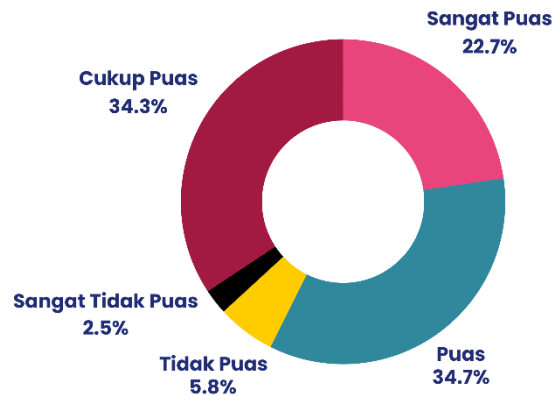
Indikator ketersediaan panduan berada pada kategori puas (3,87) menunjukkan bahwa pengguna telah mengetahui ketersediaan panduan penggunaan layanan TIK.



Gambar 37. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Ketersediaan Panduan / Tutorial Sistem

B. Kemudahan memahami isi panduan atau tutorial yang disediakan

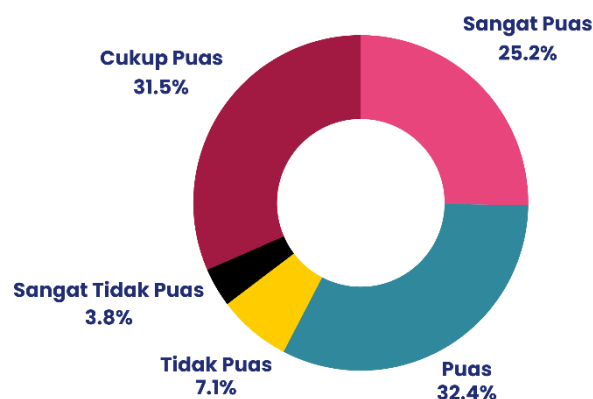
Indikator kejelasan isi panduan menunjukkan bahwa materi panduan dinilai cukup jelas dan informatif. Meskipun demikian, penyempurnaan dalam penyajian, visualisasi, dan contoh penggunaan berpotensi ditingkatkan untuk pemahaman pengguna.



Gambar 38. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kejelasan Isi Panduan / Tutorial

C. Kemudahan akses panduan/tutorial penggunaan sistem informasi yang disediakan

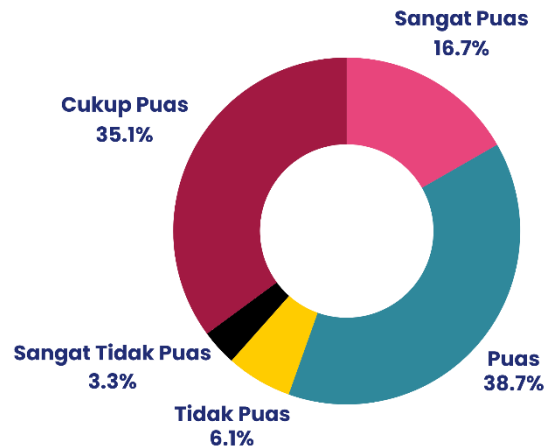
Indikator kemudahan akses panduan memperoleh nilai yang memuaskan (3,88) menunjukkan bahwa pengguna tidak mengalami kendala signifikan dalam mengakses panduan yang disediakan. Ketersediaan panduan langsung pada sistem informasi berpotensi meningkatkan efektivitas akses dan pemanfaatannya.



Gambar 39. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kemudahan Akses Panduan / Tutorial

D. Relevansi materi sosialisasi dengan fungsionalitas pada aktivitas Tri Dharma dan administrasi umum

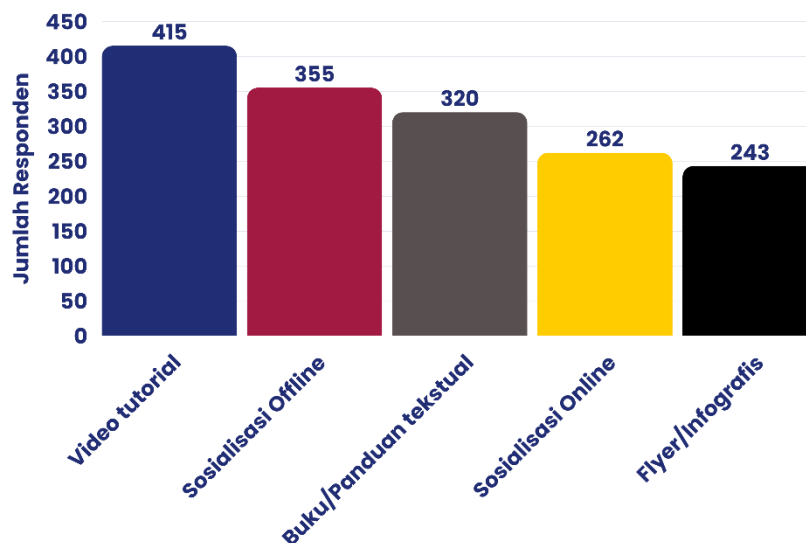
Indikator fungsionalitas panduan memperoleh nilai rata-rata terendah dalam dimensi ini (3,60) meskipun masih berada pada kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa panduan yang tersedia belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara praktis, khususnya dalam membantu penyelesaian masalah yang bersifat teknis dan spesifik.



Gambar 40. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Fungsionalitas Isi Panduan

E. Media yang paling diminati untuk menerima tutorial atau panduan penggunaan TIK

Berdasarkan hasil survey, berikut adalah sebaran media yang paling diminati untuk menerima tutorial atau panduan penggunaan TIK.



Gambar 41. Media yang Paling Diminati untuk Menerima Tutorial/Panduan

Grafik menunjukkan bahwa video tutorial menjadi media yang paling diminati untuk menerima tutorial atau panduan penggunaan TIK. Hal ini menandakan bahwa video tutorial dapat dijadikan opsi media yang lebih efektif untuk memperjelas penggunaan sistem. Selain itu, sosialisasi langsung (*offline*) dan buku panduan teks juga masih menjadi pilihan penting, sehingga keduanya dapat dimanfaatkan sebagai media pendukung dalam penyebaran panduan atau tutorial layanan TIK.

4.2.5 Dimensi V: Keamanan Dan Privasi

Dimensi V memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 yang berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai layanan TIK Pustikom UNJ telah mampu memberikan rasa aman dalam penggunaan sistem informasi, khususnya terkait perlindungan akun dan keamanan data. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar tingkat keamanan dan kesadaran pengguna terhadap risiko *cyber* dapat semakin optimal, khususnya didukung dengan adanya edukasi keamanan digital secara berkelanjutan untuk seluruh civitas akademika UNJ.

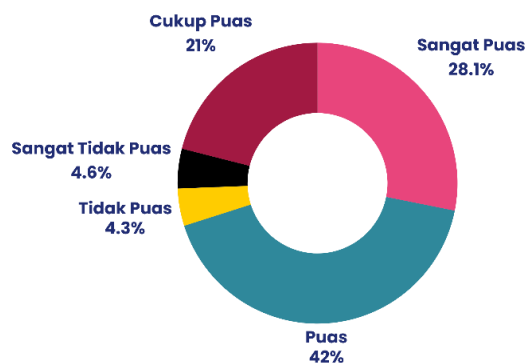
DIMENSI V: KEAMANAN DAN PRIVASI



Gambar 42. Rata-rata Skor Indikator Dimensi V “Keamanan dan Privasi”

A. Kepercayaan terhadap sistem keamanan akun pribadi (Autentikasi ganda/MFA, dll)

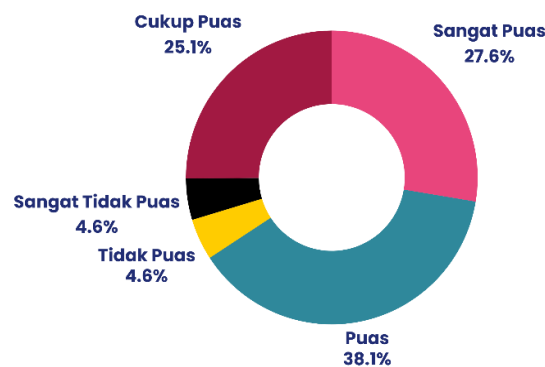
Indikator perlindungan akun pribadi memperoleh nilai rata-rata tertinggi (3,99) dalam dimensi ini dan berada pada kategori puas mendekati sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme autentikasi atau MFA, pengelolaan akun, dan perlindungan akses pengguna dinilai telah berjalan dengan baik.



Gambar 43. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Perlindungan Akun Pribadi

B. Keamanan penyimpanan data akademik & administrasi umum pada sistem informasi

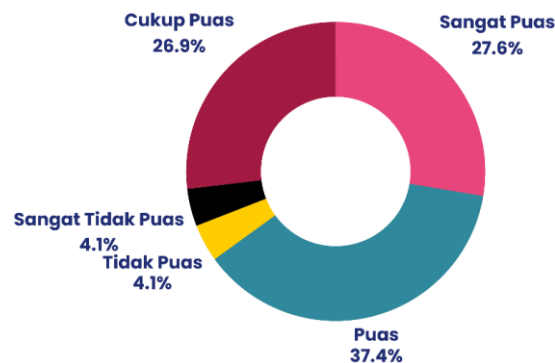
Indikator keamanan data menunjukkan bahwa pengelolaan dan perlindungan data telah dilakukan secara memadai dengan skor 3,96 Kepercayaan pengguna terhadap sistem dalam menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data mencerminkan efektivitas kebijakan dan infrastruktur keamanan yang telah diterapkan.



Gambar 44. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Keamanan Data

C. Respons dan penanganan PUSTIKOM UNJ saat terjadi insiden *cyber*

Indikator penanganan insiden *cyber* memperoleh nilai yang relatif tinggi yakni 3,97 mengindikasikan bahwa respons dan mekanisme penanganan gangguan keamanan *cyber* sudah cukup baik.

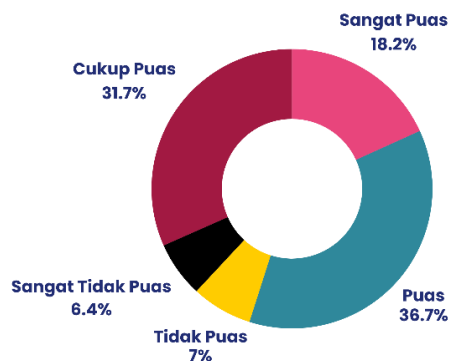


Gambar 45. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Respons Penanganan Insiden *Cyber*

D. Informasi dan edukasi tentang praktik keamanan digital (*phishing*, *data leak*, dsb)

Indikator edukasi keamanan memperoleh nilai rata-rata terendah dalam dimensi ini yakni sebesar 3,53 meskipun masih berada pada kategori puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa sosialisasi, pelatihan, dan edukasi terkait keamanan *cyber*

bagi pengguna masih belum optimal. Penguatan literasi keamanan informasi menjadi kunci utama sekaligus gerbang awal dalam menjamin keamanan dan privasi data karena tingkat kesadaran dan perilaku pengguna dalam mengelola akun berperan signifikan dalam meminimalkan risiko keamanan yang disebabkan oleh *human error*.



Gambar 46. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Edukasi Keamanan Digital

4.2.6 Dimensi VI: Kepuasan Umum Dan Harapan Pengguna

Dimensi VI memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,80 yang berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai layanan TIK Pustikom UNJ telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi dasar pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat ruang peningkatan, khususnya dalam menjawab harapan pengguna terhadap percepatan dan keberlanjutan pengembangan sistem teknologi informasi di lingkungan UNJ.

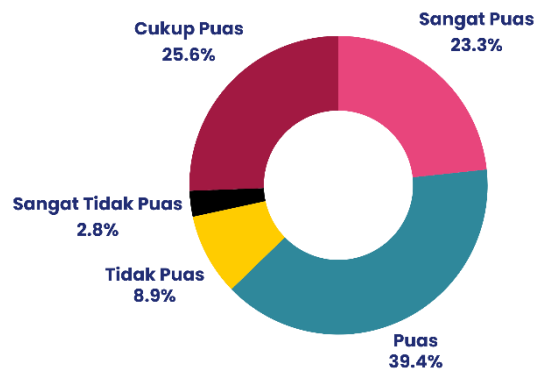
DIMENSI VI: KEPUASAN UMUM & HARAPAN PENGGUNA



Gambar 47. Rata-rata Skor Indikator Dimensi VI “Kepuasan Umum dan Harapan Pengguna”

A. Kepuasan umum terhadap performa layanan Pustikom UNJ secara menyeluruh

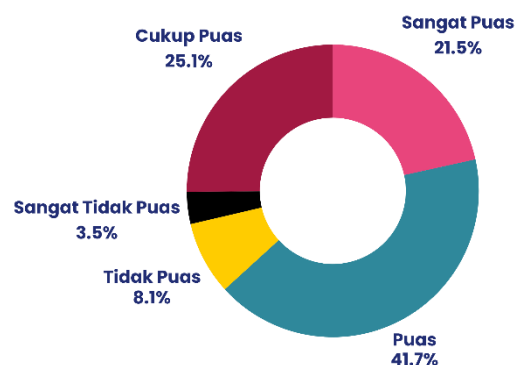
Indikator kepuasan umum memperoleh nilai tertinggi pada dimensi ini yakni 3,91 dan berada pada kategori puas mendekati sangat puas. Temuan ini mencerminkan persepsi positif pengguna terhadap performa layanan TIK Pustikom UNJ secara menyeluruh, baik dari aspek layanan, sistem, maupun dukungan yang diberikan.



Gambar 48. Distribusi Tingkat Kepuasan Umum terhadap Layanan Pustikom

B. Kesesuaian sistem informasi dengan kebutuhan civitas akademika

Rata-rata indikator ini sebesar 3,89 menunjukkan bahwa layanan TIK yang disediakan dinilai cukup selaras dengan kebutuhan akademik dan administrasi pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem dan layanan yang tersedia telah relevan dengan aktivitas pengguna, meskipun tetap diperlukan penyesuaian dan pengembangan lanjutan seiring dengan dinamika kebutuhan civitas akademika.

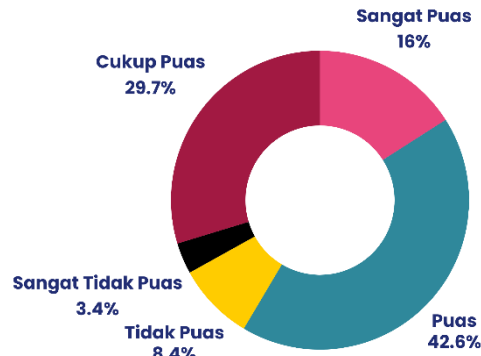


Gambar 49. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Kesesuaian Sistem dengan Kebutuhan Civitas Akademika

C. Penilaian peningkatan sistem digital UNJ dalam 1-2 tahun terakhir

Indikator kemajuan sistem TIK memperoleh nilai terendah dalam dimensi ini yakni sebesar 3,61 meskipun masih berada pada kategori puas. Hasil ini

mengindikasikan bahwa pengguna telah merasakan adanya peningkatan sistem dalam 1–2 tahun terakhir, namun mengharapkan laju pengembangan yang lebih progresif, baik dari sisi fitur, integrasi sistem, stabilitas, maupun inovasi layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.



Gambar 50. Distribusi Tingkat Kepuasan terhadap Peningkatan Sistem IT UNJ dalam 1-2 Tahun Terakhir

D. Pengalaman selama menggunakan sistem informasi di lingkungan UNJ

Berdasarkan hasil jawaban terbuka terkait saran dan kritik pelayanan dan penggunaan produk hasil dari Pustikom UNJ, didapatkan hasil *wordcloud* sebagai berikut.



Gambar 51. Wordcloud Saran dan Kritik Layanan Pustikom UNJ

Detail frekuensi kata dari seluruh jawaban ditampilkan pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Saran dan Kritik Layanan Pustikom UNJ

Kata	Frekuensi	Kata	Frekuensi
WiFi	49	Satu	32
SIAKAD	47	LMS	31
Mahasiswa	40	Banyak	26
Fitur	36	<i>Online</i>	22
Akses	36	Terintegrasi	19

Berdasarkan hasil *wordcloud* dan frekuensi kata pada hasil jawaban saran dan kritik responden, kata WiFi, SIAKAD, dan Mahasiswa muncul paling dominan, menunjukkan bahwa kualitas jaringan internet dan sistem akademik merupakan fokus utama pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa stabilitas WiFi, keandalan akses sistem akademik, serta dukungan terhadap aktivitas pembelajaran dan administrasi masih menjadi isu krusial.

Kemunculan kata Fitur, Akses, LMS, dan *Online* mencerminkan tingginya ekspektasi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, serta ketersediaan layanan digital yang andal dan responsif. LMS dan layanan berbasis daring menjadi bagian penting dalam aktivitas akademik, sehingga peningkatan kualitas, integrasi, dan performa sistem perlu terus dilakukan untuk mendukung efektivitas pembelajaran dan layanan akademik.

Selain itu, seringkali muncul kata Satu, Terintegrasi, Banyak serta isu terkait akun dan *email* menunjukkan adanya kebutuhan kuat terhadap integrasi sistem dan data dalam satu ekosistem digital. Responden menyoroti banyaknya akun dan sistem yang harus diakses secara terpisah, sehingga penguatan konsep Satu Data, optimalisasi *Single Sign On* (SSO), serta pemanfaatan *email* institusi sebagai identitas digital utama menjadi aspek penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TIK.

E. Harapan terkait pengembangan fitur atau aplikasi yang belum disediakan

Berdasarkan hasil jawaban terbuka terkait harapan pengembangan fitur atau layanan yang belum disediakan oleh Pustikom UNJ, didapatkan hasil *wordcloud* dan sebaran distribusi frekuensi kata sebagai berikut.

Tabel 21. Distribusi Frekuensi Kata Harapan Pengembangan Fitur dan Layanan

Kata	Frekuensi	Kata	Frekuensi
WiFi	64	SIAKAD	40
Mahasiswa	52	Data	34
LMS	50	Jam	34

Kata	Frekuensi	Kata	Frekuensi
Jaringan	49	Customer	32
Layanan	47	Kendala	31



Gambar 52. Wordcloud Harapan Pengembangan Fitur dan Layanan Pustikom UNJ

Hasil *wordcloud* menunjukkan dominasi kata WiFi, Jaringan, dan LMS, yang mencerminkan harapan utama pengguna terhadap peningkatan kualitas jaringan dan stabilitas layanan digital, terutama ketika tingginya aktivitas akademik seperti perkuliahan daring dan minggu ujian. Mahasiswa sebagai pengguna utama menuntut konektivitas yang andal agar proses belajar dan akses sistem berjalan tanpa hambatan.

Kemunculan kata Layanan, Customer, dan Jam mengindikasikan harapan terhadap penyediaan kembali layanan *hotline* daring yang mudah diakses, seperti melalui *WhatsApp* atau *Telegram*, sehingga seluruh civitas akademika dapat langsung menghubungi Pustikom tanpa harus datang ke lokasi kantor. Layanan ini diharapkan responsif, informatif, dan mampu menangani kendala teknis secara cepat, khususnya saat terjadi gangguan sistem di luar jam kerja formal.

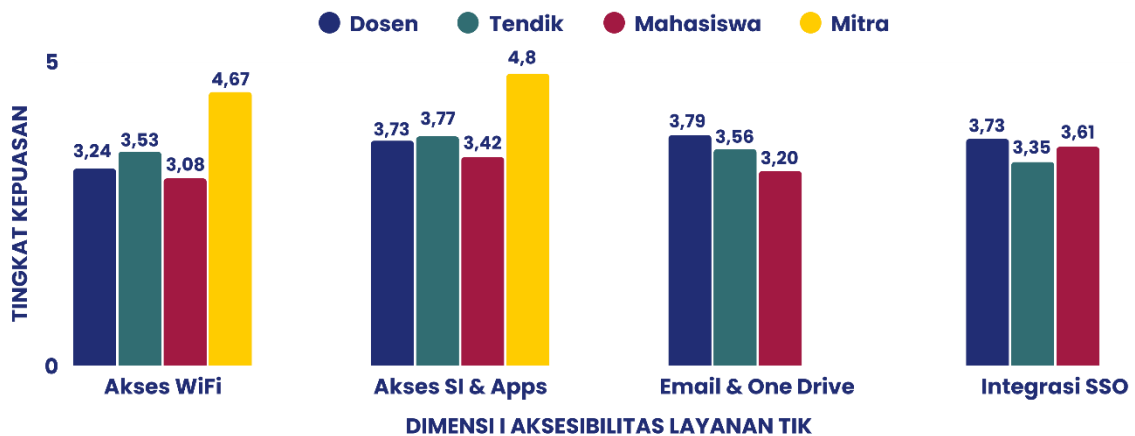
Selain itu, kata SIAKAD, Data, dan Kendala menegaskan kebutuhan pengembangan fitur sistem yang lebih terintegrasi dan stabil. Pengguna mengharapkan pengelolaan data yang konsisten, akses sistem yang lebih andal, serta penurunan kendala teknis, sehingga layanan TIK Pustikom UNJ dapat memberikan pengalaman layanan yang efisien, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

4.3 Analisis Perbandingan Antar Kelompok Responden

Berikut adalah analisis perbandingan skor kepuasan antar kelompok responden.

4.3.1 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi I per Kelompok Responden

Berikut adalah analisis hasil perbandingan rata-rata skor Dimensi I berdasarkan masing-masing responden.



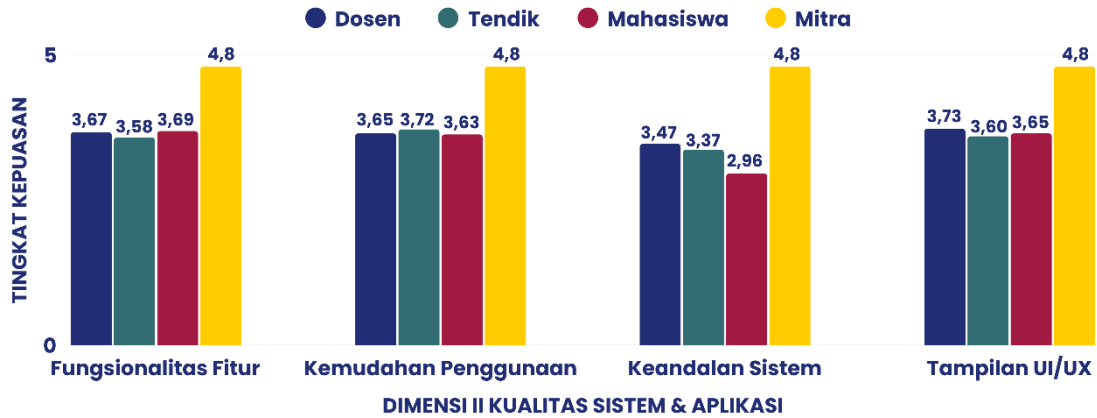
Gambar 53. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi I Berdasarkan Kelompok Responden

Berdasarkan Gambar 53, perbandingan skor *mean* menunjukkan bahwa mitra memiliki tingkat kepuasan tertinggi pada seluruh indikator Dimensi I, terutama pada akses sistem dan aplikasi. Sebaliknya, mahasiswa konsisten mencatat nilai kepuasan terendah, khususnya pada akses WiFi serta *Email & OneDrive* yang mengindikasikan kendala pada stabilitas dan kapasitas layanan ketika tingginya intensitas penggunaan.

Sementara itu, dosen dan tendik berada pada tingkat kepuasan menengah dan relatif stabil, dengan penilaian cukup baik pada integrasi SSO. Temuan ini menegaskan perlunya fokus peningkatan aksesibilitas layanan TIK, terutama WiFi dan layanan pendukung pembelajaran dengan prioritas utama pada kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna terbesar.

4.3.2 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi II per Kelompok Responden

Berikut adalah analisis hasil perbandingan rata-rata skor Dimensi II berdasarkan masing-masing responden.



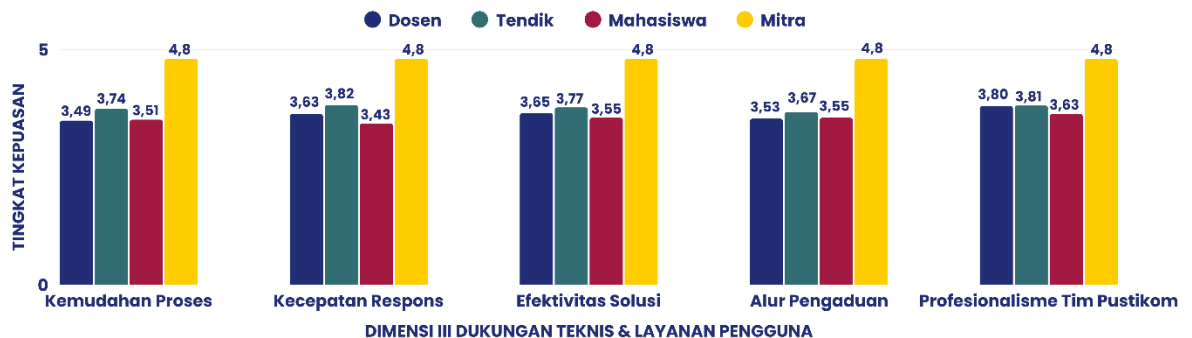
Gambar 54. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi II Berdasarkan Kelompok Responden

Hasil analisis menunjukkan bahwa mitra mencatat tingkat kepuasan tertinggi pada seluruh indikator Dimensi II, sementara dosen, tendik, dan mahasiswa berada pada tingkat kepuasan menengah dan relatif konsisten. Namun, civitas akademika memberikan penilaian paling rendah pada aspek keandalan sistem yang menjadi indikator dengan skor terendah dibandingkan indikator lainnya dalam dimensi ini.

Rendahnya skor keandalan sistem dari civitas akademika mengindikasikan masih adanya permasalahan terkait stabilitas, performa, dan waktu respons sistem, terutama saat penggunaan sistem berada pada kondisi *peak* dan diakses secara bersamaan. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas infrastruktur dan optimasi performa sistem agar layanan tetap andal dan responsif dalam mendukung aktivitas akademik yang padat.

4.3.3 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi III per Kelompok Responden

Berikut adalah analisis perbandingan rata-rata skor Dimensi III per responden.



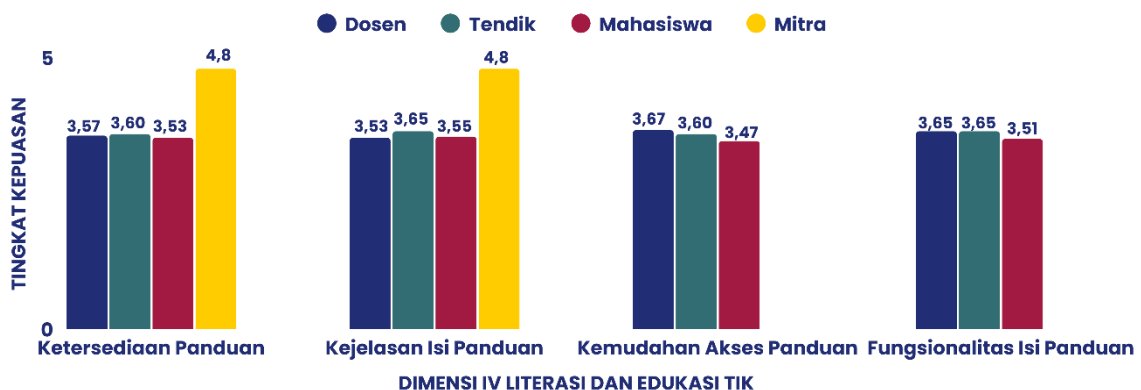
Gambar 55. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi III Berdasarkan Kelompok Responden

Berdasarkan Gambar 55, didapatkan hasil bahwa mitra memberikan tingkat kepuasan tertinggi pada seluruh indikator. Dosen dan tendik menilai layanan Pustikom berada pada kategori puas dan relatif stabil di semua indikator. Hal ini mengindikasikan bahwa dari sisi prosedur dan kualitas layanan, dukungan teknis Pustikom telah berjalan dengan baik bagi sebagian besar kelompok responden.

Namun demikian, mahasiswa cenderung memberikan skor lebih rendah, terutama pada indikator kecepatan respons, yang memiliki nilai terendah dibandingkan indikator lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasakan keterlambatan penanganan kendala, khususnya pada permasalahan yang bersifat mendesak dan berdampak langsung pada aktivitas akademik. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan respons layanan *helpdesk* menjadi penting untuk memastikan dukungan teknis yang lebih responsif dan selaras dengan kebutuhan mahasiswa.

4.3.4 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi IV per Kelompok Responden

Berikut adalah analisis hasil perbandingan rata-rata skor Dimensi IV berdasarkan masing-masing responden.



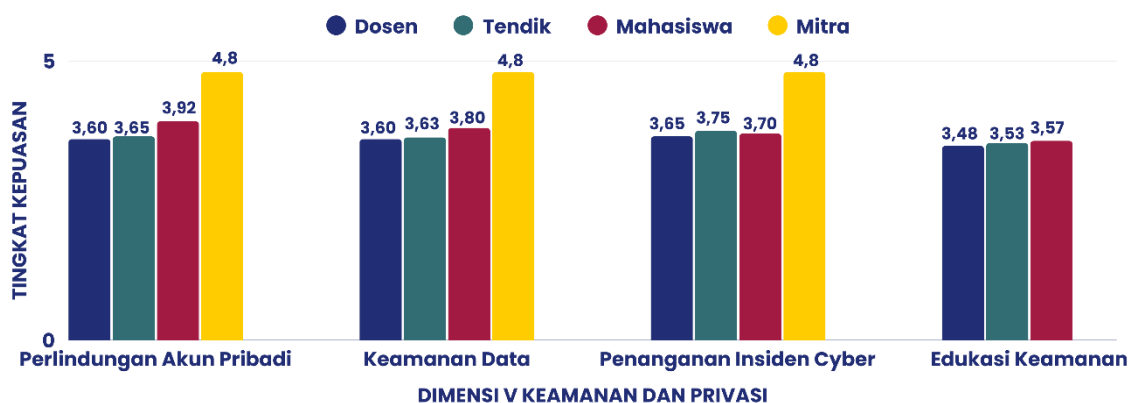
Gambar 56. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi IV Berdasarkan Kelompok Responden

Berdasarkan Gambar 56, mitra memberikan tingkat kepuasan tertinggi pada Dimensi IV. Sementara itu, dosen dan tendik juga menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif stabil dan berada pada kategori puas pada seluruh indikator, yang mengindikasikan bahwa panduan TIK telah disusun dengan cukup baik dari segi kelengkapan, kejelasan, kemudahan akses, serta fungsionalitasnya dalam mendukung aktivitas kerja dan akademik.

Namun demikian, mahasiswa cenderung memberikan skor yang lebih rendah, terutama pada indikator kemudahan akses panduan dan fungsionalitas isi panduan. Oleh karena itu, integrasi panduan secara langsung ke dalam Sistem Informasi dinilai dapat menjadi solusi yang efektif, karena akan mempermudah akses, mengurangi waktu pencarian, serta meningkatkan pemanfaatan panduan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam mendukung aktivitas akademik dan penggunaan layanan TIK.

4.3.5 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi V per Kelompok Responden

Berikut adalah analisis hasil perbandingan rata-rata skor Dimensi V berdasarkan masing-masing responden.



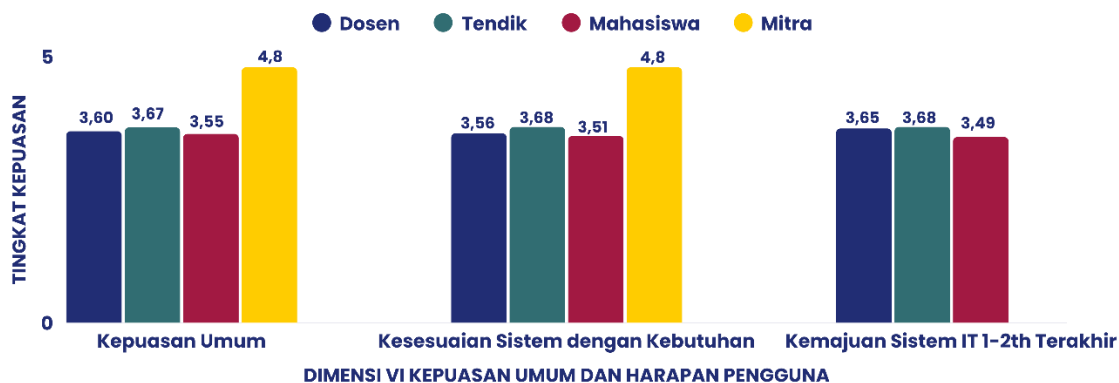
Gambar 57. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi V Berdasarkan Kelompok Responden

Berdasarkan Gambar 57, rata-rata skor kepuasan pada Dimensi V menunjukkan hasil yang relatif sama dan stabil di seluruh kelompok responden. Semua indikator, meliputi perlindungan akun pribadi, keamanan data, penanganan insiden cyber, dan edukasi keamanan, berada pada kategori puas dengan perbedaan skor yang tidak signifikan.

Meskipun mitra cenderung memberikan skor sedikit lebih tinggi, secara umum seluruh responden menilai aspek keamanan dan privasi telah dikelola dengan baik dan konsisten. Hal ini menunjukkan tingkat kepercayaan pengguna yang cukup tinggi terhadap sistem keamanan yang diterapkan.

4.3.6 Analisis Perbandingan Rata-rata Skor Dimensi VI per Kelompok Responden

Berikut adalah analisis hasil perbandingan rata-rata skor Dimensi VI berdasarkan masing-masing responden.



Gambar 58. Perbandingan Rata-rata Skor Kepuasan Dimensi VI Berdasarkan Kelompok Responden

Berdasarkan Gambar 58, dosen dan mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang hampir sama pada seluruh indikator Dimensi VI, dengan selisih skor yang relatif kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua kelompok memiliki persepsi yang sejalan terhadap kinerja layanan Pustikom UNJ, khususnya dalam mendukung kebutuhan sistem akademik dan aktivitas Tri Dharma Perguruan Tinggi yang masih perlu terus ditingkatkan agar lebih optimal.

Sementara itu, tendik menunjukkan penilaian yang stabil di semua indikator, menandakan konsistensi pengalaman penggunaan sistem. Di sisi lain, mitra memberikan penilaian yang sangat baik dengan skor tertinggi pada setiap indikator, yang mengindikasikan tingkat kepuasan dan penerimaan yang sangat positif terhadap sistem secara keseluruhan.

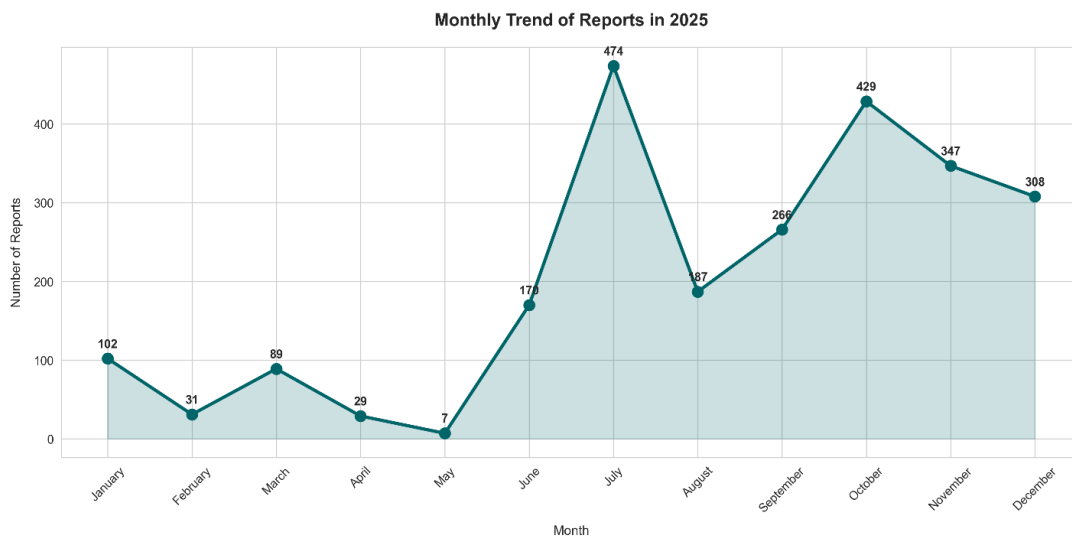
4.4 Analisis Penyelesaian Kendala Pengguna Berbasis SIPETIK

Sistem Informasi Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (SIPETIK) merupakan *platform* layanan resmi yang digunakan untuk mencatat, memantau, dan menindaklanjuti berbagai kendala layanan Pustikom UNJ yang dialami oleh pengguna di lingkungan UNJ. Analisis ini disusun sebagai kelanjutan dari pembahasan hasil survei layanan IT namun dengan pendekatan sumber data yang berbeda yakni berbasis data operasional SIPETIK. *Platform* ini dikelola oleh tim layanan umum (*Front Office*)

Pustikom UNJ dan saat ini telah dibuka untuk seluruh mahasiswa sehingga data yang dianalisis merefleksikan kondisi riil proses penanganan kendala pengguna, mulai dari pelaporan hingga penyelesaian serta memberikan gambaran objektif mengenai efektivitas dan kualitas layanan TIK yang diberikan.

4.4.1 Rekapitulasi Jumlah Laporan Layanan IT Tahun 2025 Berbasis SIPETIK

Berikut adalah hasil rekapitulas jumlah laporan layanan IT pada tahun 2025 yang dilaporkan melalui *platform* SIPETIK.

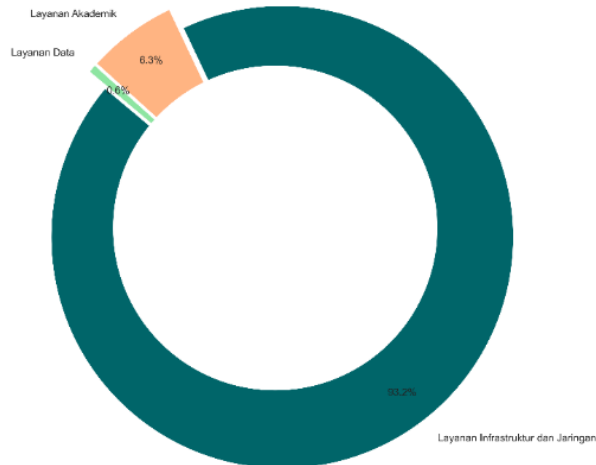


Gambar 59. Rekapitulasi Jumlah Laporan Layanan IT 2025 Berbasis SIPETIK

Sepanjang tahun 2025, jumlah laporan layanan yang masuk melalui sistem SIPETIK menunjukkan tren yang sangat dinamis dengan total akumulasi sebanyak 2.439 laporan. Puncak aktivitas laporan atau *peak season* terjadi pada bulan Juli yang mencatat angka tertinggi yaitu 474 laporan, di mana lonjakan ini dipicu oleh adanya perubahan sistem kata sandi pada aplikasi Siakad serta kendala teknis yang dialami oleh mahasiswa angkatan 2025. Sebaliknya, titik terendah laporan terjadi pada bulan Mei dengan hanya 7 laporan, sementara bulan-bulan lain seperti Oktober dan November tetap menunjukkan volume yang cukup tinggi masing-masing di angka 429 dan 347 laporan.

4.4.2 Rekapitulasi Jenis Kendala Layanan IT Tahun 2025 Berbasis SIPETIK

Berdasarkan jenis kendala yang dilaporkan melalui *platform* SIPETIK, didapatkan hasil sebaran sebagai berikut.

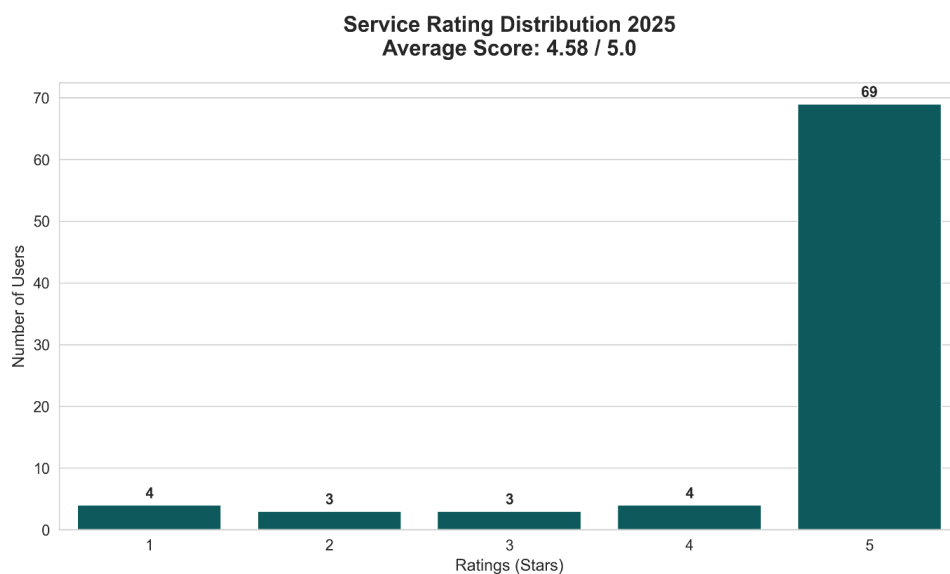


Gambar 60. Rekapitulasi Jenis Kendala Pelaporan Berbasis SIPETIK

Berdasarkan klasifikasi jenis kendala, ditemukan bahwa kategori Layanan Infrastruktur dan Jaringan mendominasi dengan persentase sebesar 93,2% dari seluruh total keluhan. Angka ini jauh melampaui kategori Layanan Akademik yang hanya sebesar 6,3% dan Layanan Data yang tercatat paling minim yakni 0,6%. Besarnya dominasi pada sektor infrastruktur menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna terhadap dukungan teknis di area tersebut sangatlah krusial, sehingga menjadi dasar bagi Pustikom untuk memprioritaskan alokasi sumber daya teknis pada kategori yang paling banyak dikeluhkan tersebut.

4.4.3 Mean Skor Kepuasan Penyelesaian Kendala Pengguna Berbasis SIPETIK

Berdasarkan rating penilaian pengguna terhadap proses penyelesaian kendala pengguna yang dilaporkan melalui *platform* SIPETIK, didapatkan hasil analisis sebagai berikut.



Gambar 61. Rata-Rata Skor Kepuasan Penyelesaian Kendala Pengguna Berbasis SIPETIK

Dari sisi kualitas pelayanan, Pustikom berhasil mendapatkan apresiasi positif dari pengguna dengan perolehan skor rata-rata mencapai 4,58 dari skala 5,0. Penilaian ini didukung oleh fakta bahwa mayoritas pengguna, yakni sebanyak 69 orang, memberikan rating bintang 5, yang mengindikasikan bahwa solusi yang diberikan tim teknis telah memenuhi ekspektasi pengguna SIPETIK secara luas. Kepuasan ini tercermin dari kata kunci yang dominan dalam sentimen positif pengguna seperti 'Cepat', 'Jelas', dan 'Membantu' yang sering muncul pada ulasan dengan rating tinggi.

4.4.4 Kesan dan Pesan Pengguna Berbasis SIPETIK

Berdasarkan jawaban terbuka terkait kesan dan pesan pengguna yang disampaikan melalui *platform* SIPETIK, didapatkan hasil analisis yang diklasifikasikan menjadi sentimen positif dan negatif sebagai berikut.



Gambar 62. Wordcloud Kesan dan Pesan Pengguna SIPETIK

Melalui visualisasi data tekstual (*Wordcloud*) berdasarkan data *feedback* dari pengguna, ditemukan adanya polarisasi sentimen pengguna sebagai berikut:

a. Sentimen Positif

Kata kunci dominan seperti 'Cepat', 'Jelas', 'Terima kasih', dan 'Membantu' muncul dengan frekuensi tinggi pada ulasan bintang 4 dan 5. Hal ini merepresentasikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kecepatan dan ketepatan solusi yang diberikan oleh tim teknis.

b. Sentimen Negatif

Berlawanan dengan dugaan awal mengenai durasi respon, keluhan pengguna pada tahun 2025 justru terpusat pada aspek teknis akses. Kata kunci yang paling menonjol adalah 'Login', 'Authenticator', 'Password', dan 'Bolak-balik'. Hal ini mengindikasikan bahwa hambatan utama pengguna terletak pada kompleksitas prosedur autentikasi, bukan pada lambatnya pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berikut adalah kesimpulan dan rekomendasi strategis dari analisis yang telah dilakukan pada 793 data responden Survei Layanan TIK Pustikom UNJ Tahun 2025.

- A. Tingkat kepuasan pengguna layanan Pustikom UNJ berada pada kategori “Puas” dengan skor rata-rata 3,82 dari skala 5.
- B. Dimensi I terkait Aksesibilitas Layanan TIK berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,66. Namun layanan WiFi serta *Email & OneDrive* masih menjadi isu krusial, terutama bagi mahasiswa sebagai pengguna dengan intensitas tertinggi. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan stabilitas jaringan, kapasitas layanan penyimpanan *OneDrive*, dan optimalisasi SSO sebagai prioritas penguatan akses layanan terintegrasi.
- C. Dimensi II terkait Kualitas Sistem Informasi dan Aplikasi berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,87. Keandalan sistem menjadi aspek terlemah dalam dimensi ini, terutama dirasakan oleh civitas akademika saat sistem diakses secara bersamaan. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan stabilitas, performa, dan kapasitas infrastruktur sistem perlu menjadi prioritas agar kualitas layanan tetap andal dan responsif dalam mendukung aktivitas akademik yang tinggi.
- D. Dimensi III terkait Dukungan Teknis dan Layanan Pengguna berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,93. Namun, kecepatan respons layanan dan kejelasan alur serta prosedur pengajuan perlu dilakukan evaluasi. Temuan ini menegaskan perlunya penyederhanaan SOP, peningkatan kecepatan penanganan tiket. Optimalisasi layanan *helpdesk* terintegrasi *WhatsApp* perlu dilakukan karena menjadi media komunikasi utama yang paling diminati civitas akademika UNJ, sehingga layanan dukungan teknis dapat lebih responsif, mudah diakses, dan terintegrasi.
- E. Dimensi IV terkait Literasi dan Edukasi TIK berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,81. Namun demikian, relevansi dan fungsionalitas isi panduan masih menjadi aspek dengan nilai terendah. Temuan ini menegaskan perlunya penyempurnaan materi panduan yang lebih aplikatif salah satunya melalui

- penyediaan tutorial/panduan yang langsung disediakan di dalam sistem informasi, serta penguatan media video tutorial dan sosialisasi langsung (*offline*) agar literasi TIK semakin efektif, mudah dipahami, dan selaras dengan kebutuhan pengguna.
- F. Dimensi V terkait Keamanan dan Privasi menunjukkan tingkat kepuasan kategori puas dengan skor rata-rata 3,86. Penilaian yang relatif stabil di seluruh kelompok responden mengindikasikan konsistensi pengelolaan keamanan oleh Pustikom UNJ. Namun demikian, diperlukan penguatan sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan agar kesadaran pengguna terhadap risiko *cyber* meningkat.
- G. Dimensi VI terkait Kepuasan Umum dan Harapan Pengguna berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,80. Meskipun kepuasan umum dan kesesuaian sistem dinilai baik, pengguna masih menaruh harapan besar pada percepatan pengembangan sistem, terutama terkait stabilitas WiFi, keandalan SIAKAD dan LMS, serta peningkatan integrasi layanan dalam satu ekosistem digital (SSO). Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan konsep Satu Data, optimalisasi SSO, serta penyediaan layanan *customer service online* yang responsif agar pengembangan TIK UNJ ke depan semakin adaptif, terintegrasi, dan berorientasi pada pengalaman pengguna.
- H. Berdasarkan analisis penyelesaian kendala pengguna berbasis *platform* SIPETIK, Pustikom UNJ menunjukkan kinerja yang sangat baik, tercermin dari skor kepuasan rata-rata sebesar 4,58 dari skala 5 (sangat puas). Capaian ini diperkuat oleh dominasi rating bintang 5 yang menandakan bahwa solusi dan penanganan yang diberikan oleh tim Pustikom UNJ secara konsisten telah memenuhi ekspektasi pengguna. Temuan ini selaras dengan analisis sentimen positif, yakni kata kunci “Cepat”, “Jelas”, dan “Membantu” muncul secara dominan pada ulasan bernilai tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan Pustikom dinilai efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.



Intelligentia - Dignitas

PUSTIKOM

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Sinergi dan Berdampak



pustikomunj



@pustikom_official



pustikom.unj.ac.id