

Analisis Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK)

Asmawati Dj. Piyohu¹, Fory Armin Naway², Arifin³, Fachrudin Akadji⁴

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,

Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

E-mail: piyohuasma96@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan layanan akademik mahasiswa dalam penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ditinjau dari aspek (1) *tangible*, (2) *reliability*, dan (3) *responsiveness* di Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 164 dan diperoleh sampel sejumlah 62 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam penggunaan TIK ditinjau dari (1) indikator *tangible* (fisik) berada pada kriteria sangat puas dengan persentase 92.89, (2) *reliability* (keandalan) berada pada kriteria sangat puas dengan persentase sebesar 92.92, dan (3) *responsiveness* (sikap tanggap) berada pada kriteria sangat puas dengan persentase 95.27.

Kata Kunci: Kepuasan; Pelayanan Akademik; Teknologi Informasi dan Komunikasi

ABSTRACT

This study aims to determine student academic service satisfaction in the use of Information and Communication Technology (ICT) in terms of (1) tangible, (2) reliability, and (3) responsiveness in the Department of Education Management, Faculty of Education, Gorontalo State University. The method used is quantitative with explanatory descriptive research type. The population in this study amounted to 164 and obtained a sample of 62 respondents. Data collection techniques using questionnaires or questionnaires and observation. The results showed that student satisfaction in using ICT in terms of (1) tangible indicators (physical) was on very satisfied criteria with a percentage of 92.89, (2) reliability was on very satisfied criteria with a percentage of 92.92, and (3) responsiveness was on very satisfied criteria with a percentage of 95.27.

Keywords: Satisfaction; Academic Services; Information and Communication Technology

© 2024 Asmawati Dj Piyohu, Fory Armin Naway, Arifin

Under The License CC-BY SA 4.0

Sejarah Artikel:

Diterima: 18 Januari 2023

Disetujui: 06 Desember 2023

Dipublikasi: 16 Juni 2024

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan tinggi tidak pernah lepas dari pelayanan, salah satunya bentuk pelayanan akademik perguruan tinggi. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan mahasiswa yang berkualitas dan mampu bersaing di era globalisasi. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa

sehingga pelanggan merasa puas. Sopiadin (2010) kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Selanjutnya menurut Sarjono et al. (2007) kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Menentukan kebutuhan mahasiswa merupakan hal penting yang perlu dilakukan oleh sebuah instansi perguruan tinggi untuk mencapai tujuan kepuasan mahasiswa melalui pelayanan akademik mahasiswa. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah kesesuaian harapan atau hal yang dirasakan oleh pelanggan dengan perlakuan yang diterimanya ketika meminta pelayanan dari suatu lembaga. Ini berarti kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Tjiptono (2017), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan layanan akademik mahasiswa dapat diwujudkan dengan langkah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara efektif untuk melakukan pelayanan akademik lebih efektif dan efisien. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada bidang layanan administrasi akademik di perguruan tinggi menjadi suatu kebutuhan, bukan hanya sekedar *prestise* atau *lifestyle* manajemen pendidikan tinggi modern. Rosita (dalam Susanto, 2014) menjelaskan pelayanan akademik adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan. Pelayanan bermutu tersebut meliputi kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan bantuan kepada konsumen (mahasiswa), berupa keramahan para staf bagian pelayanan akademik, dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan akademik merupakan suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan untuk menerima layanan akademik. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan. Selanjutnya menurut Tampubolon (2001) Pelayanan akademik yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler, meliputi: peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain.

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi suatu kebutuhan mendasar dalam sebuah lembaga pendidikan. Peranan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam dunia

pendidikan merupakan sebagai gudang ilmu pengetahuan, alat bantu pembelajaran, standar kompetensi dan juga sebagai penunjang administrasi pendidikan. Menurut Besari (2008) teknologi merupakan Ilmu pengetahuan dan seni yang ditransformasikan kedalam produk, proses, jasa dan struktur terorganisasi yang pada dasarnya merupakan seperangkat instrumen ekspansi kekuatan manusia sehingga dapat menjadi sumber daya cara baru untuk menciptakan kekayaan melalui peningkatan produktivitas. Menurut Taiwan School Cyberfair (dalam Warmayana, 2018) peranan TIK dalam dunia Pendidikan merupakan sebagai gudang ilmu pengetahuan, alat bantu pembelajaran, standar kompetensi, penunjang administrasi Pendidikan, alat bantu manajemen Pendidikan.

Penempatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sebuah lembaga pendidikan menjadi bagian yang penting terhadap upaya peningkatan kepuasan layanan akademik mahasiswa. Keberadaan TIK memudahkan semua proses kehidupan menjadi lebih cepat, lebih efisien dan lebih akurat. Demikian pula pemanfaatan TIK di dunia pendidikan, yaitu dalam proses belajar mengajar baik jarak jauh (*distance learning*). Menurut Kadir (2014) secara garis besar teknologi informasi mempunyai peranan sebagai berikut: (1) Teknologi informasi menggantikan peran manusia, dalam hal ini yakni dengan kemajuan TIK juga akan memungkinkan berkembangnya kelas virtual atau kelas yang berbasis *teleconference* yang tidak mengharuskan dosen dan mahasiswa berada dalam satu ruangan (2) Teknologi memperkuat peran manusia, dalam hal ini menyajikan informasi, tugas atau proses yang dibutuhkan akan semakin cepat dan mudah di akses untuk kepentingan pendidikan. (3) Teknologi informasi berperan sebagai restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses. Menurut Sutarman (2009) teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan yang sangat kompleks, salah satunya adalah untuk alat bantu manusia dalam menyelesaikan suatu aktivitas atau pekerjaan sehari-hari. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga memberikan dampak positif dan negatif dalam bidang pendidikan.

Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan (UNG) sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Proses pelayanan akademik Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNG yang berkaitan dengan kepuasan layanan akademik mahasiswa berbasis TIK merupakan kajian dalam penelitian ini, di mana harapan dalam proses pelayanan akademik berbasis TIK ini bisa lebih mempermudah pelayanan akademik mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan FIP UNG. Oleh karena itu,

peneliti merasa penting untuk mengkaji terkait kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, utamanya pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Gorontalo. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif eksplanatori. Adapun jumlah populasi sebanyak 164 orang yang terdiri dari angkatan 2018 dan 2019, dengan populasi tersebut menghasilkan jumlah sampelsebanyak 62 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket, dokumentasi, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah perhitungan dengan formula presentase.

HASIL PENELITIAN

Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan TIK ditinjau dari Aspek Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan indikator fisik (*Tangible*) pelayanan akademik terbagi menjadi sembilan pernyataan yaitu: (1) Jurusan memfasilitasi penyiapan ruang kuliah dengan kelengkapan TIK, (2) jurusan memfasilitasi sarana pembelajaran dengan menyiapkan media pembelajaran berbasis IT, (3) jurusan memfasilitasi layanan berupa *wireless/wifi* untuk menunjang kegiatan akademik, (4) jurusan memfasilitasi laboratorium yang relevan dngan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa, (5) jurusan memiliki dosen yang menggunakan fasilitas TIK dalam perkuliahan, (6) jurusan memiliki operator untuk mendukung kemudahan layanan TIK, (7) jurusan menyediakan fasilitas komunikasi untuk kegiatan akademik dengan memanfaatkan media teknologi informasi (media sosial) seperti *WhatsApp*, serta (8) seluruh dosen di jurusan mampu membangun komunikasi yang baik dengan mahasiswa dengan memanfaatkan teknologi informasi. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.

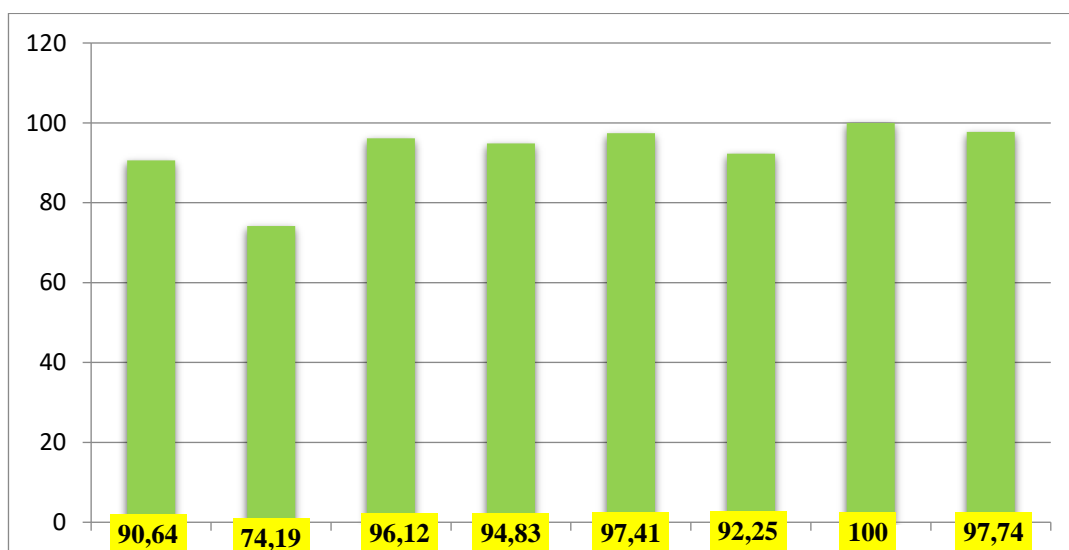
Tabel 1. Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan TIK dari Aspek *Tangible*

No	Pernyataan	Skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Jurusan memfasilitasi penyiapan ruang kuliah dengan kelengkapan TIK	281	90.64	Puas
2.	Jurusan memfasilitasi sarana pembelajaran dengan menyiapkan media pembelajaran berbasis IT	230	74.19	Cukup Puas
3.	Jurusan memfasilitasi layanan berupa <i>wireless/wifi</i> untuk menunjang kegiatan akademik	298	96.12	Sangat Puas

No	Pernyataan	Skor	Persentase (%)	Kriteria
4.	Jurusan memfasilitasi laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa	294	94.83	Sangat Puas
5.	Jurusan memiliki dosen yang menggunakan fasilitas TIK dalam perkuliahan	302	97.41	Sangat Puas
6.	Jurusan memiliki operator untuk mendukung kemudahan layanan TIK	286	92.25	Sangat Puas
7.	Jurusan menyediakan fasilitas komunikasi untuk kegiatan akademik dengan memanfaatkan media teknologi informasi (media sosial) seperti <i>WhatsApp</i>	310	100	Sangat Puas
8.	Seluruh dosen di jurusan mampu membangun komunikasi yang baik dengan memanfaatkan teknologi informasi	303	97.74	Sangat Puas
Rata-rata		288	92.89	Sangat Puas

Sumber: Data, diolah (2022).

Tabel 1 di atas menunjukkan rangkuman skor pada indikator *tangible*. Dari sejumlah pernyataan yang dijadikan instrumen penelitian, pada indikator ini diperoleh rata-rata hasil yaitu pada kategori sangat puas dengan persentase 92.89. Rangkuman skor tersebut divisualisasikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Batang Kepuasan Layanan Akademik dalam Penggunaan TIK dari Aspek *Tangible*

Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan TIK ditinjau dari Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Indikator kehandalan (*Reliability*) terbagi dalam beberapa pernyataan yaitu: (1) Seluruh dosen jurusan manajemen pendidikan menepati janji dalam memberikan pelayanan bimbingan pada seluruh mahasiswanya, (2) dosen jurusan manajemen pendidikan sebelum melakukan

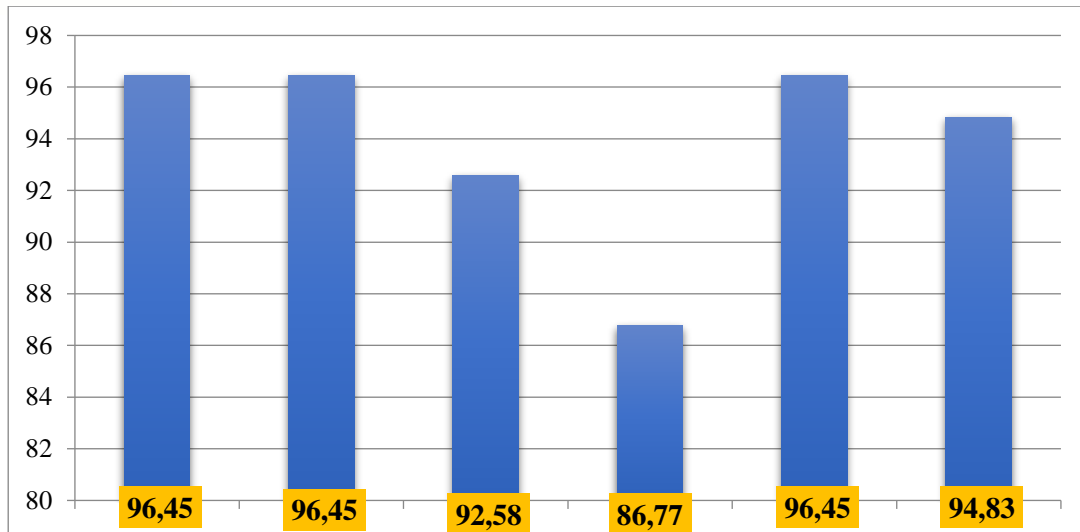
bimbingan kepada mahasiswa maka harus dibuat janji terlebih dahulu, (3) jurusan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, (4) jurusan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai kebutuhan mahasiswa, (5) staf akademik santun, ramah dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dan (6) jurusan memberikan keramahan dalam merespon pertanyaan dan pendapat mahasiswa. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan TIK dari Aspek *Reliability*

No	Pernyataan	Skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Seluruh dosen Jurusan Manajemen Pendidikan menepati janji dalam memberikan pelayanan bimbingan pada seluruh mahasiswanya	299	96.45	Sangat Puas
2.	Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan sebelum melakukan bimbingan kepada mahasiswa, maka harus dibuat janji terlebih dahulu	299	96.45	Sangat Puas
3.	Jurusan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat	287	92.58	Sangat Puas
4.	Jurusan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai kebutuhan mahasiswa	269	86.77	Puas
5.	Staf akademik santun, ramah, dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	299	96.45	Sangat Puas
6.	Jurusan memberikan keramahan dalam merespon pertanyaan dan pendapat mahasiswa	294	94.83	Sangat Puas
Rata-rata		291	93.92	Sangat Puas

Sumber: Data, diolah (2022).

Tabel 2 di atas menunjukkan rangkuman skor pada indikator *reliability*. Dari sejumlah pernyataan yang dijadikan instrumen penelitian, pada indikator ini diperoleh rata-rata hasil yaitu pada kategori sangat puas dengan persentase 93.92. Rangkuman skor tersebut divisualisasikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Batang Kepuasan Layanan Akademik dalam Penggunaan TIK dari Aspek *Reliability*

Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan TIK ditinjau dari Aspek Sikap Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator sikap tanggap (*responsiveness*) terbagi dalam beberapa pernyataan yaitu: 1) Jurusan membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan di tangani oleh dosen PA (pembimbing akademik), 2) jurusan memberikan pelayanan bimbingan konseling bagi mahasiswa), 3) jurusan cepat dalam memberikan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk *website (online)* dengan memanfaatkan media informasi, 4) jurusan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa dengan memanfaatkan TIK, 5) seluruh dosen di jurusan selain mudah ditemui (tatap muka), juga mudah melayani mahasiswa melalui media informasi yang ada, 6) jurusan bersedia membantu mahasiswa apabila mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah dan penyelesaian tugas akhir secara tatap muka maupun melalui media TIK, 7) kepedulian jurusan dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, dan 8) respon dosen terhadap temu janji konsultasi. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.

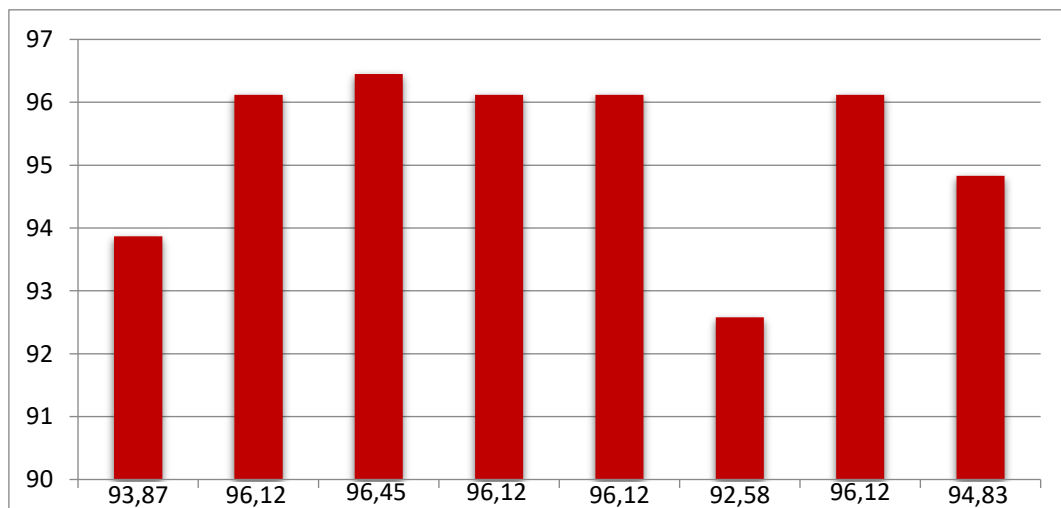
Tabel 3. Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan TIK dari Aspek *Responsiveness*

No	Pernyataan	No	Skor	Persentase (%)	Kriteria
1.	Jurusan membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan ditangani oleh Dosen PA (Pembimbing Akademik) melalui media TIK	219	93.87	Sangat Puas	
2.	Jurusan memberikan pelayanan bimbingan konseling bagi mahasiswa melalui media TIK (situs/sosmed)	298	96.12	Sangat Puas	

No	Pernyataan	Skor	Persentase (%)	Kriteria
3.	Jurusan cepat dalam memberikan informasi akademik dan non akademik dalam bentuk <i>website (online)</i> dengan memanfaatkan media TIK	299	96.45	Sangat Puas
4.	Jurusan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa dengan memanfaatkan TIK	298	96.12	Sangat Puas
5.	Seluruh dosen di jurusan selain mudah ditemui (tatap muka) juga mudah melayani mahasiswa melalui media TIK	298	96.12	Sangat Puas
6.	Jurusan bersedia membantu mahasiswa apabila mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah dan penyelesaian tugas akhir melalui media TIK	287	92.58	Sangat Puas
7.	Kepedulian jurusan dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	298	96.12	Sangat Puas
8.	Respon dosen terhadap temu janji konsultasi	294	94.83	Sangat Puas
	Rata-rata	295	93.69	Sangat Puas

Sumber: Data, diolah (2022).

Tabel 3 di atas menunjukkan rangkuman skor pada indikator *responsiveness*. Dari sejumlah pernyataan yang dijadikan instrumen penelitian, pada indikator ini diperoleh rata-rata hasil yaitu pada kategori sangat puas dengan persentase 93.69. Rangkuman skor tersebut divisualisasikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Batang Kepuasan Layanan Akademik dalam Penggunaan TIK dari Aspek Responsiveness

PEMBAHASAN

Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan TIK ditinjau dari Aspek Fisik (*Tangible*)

Terkait dengan kemandirian Jurusan dalam meningkatkan mutu pendidikan dapat di ketahui indikator ini terletak pada kategori sangat puas dengan persentase rata-rata 92.89. Hal ini menunjukkan bahwa Jurusan harus mempertahankan pelayanan akademik baik dalam sarana dan prasarana dalam menunjang proses perkuliahan sehingga dapat mahasiswa dapat menikmati proses perkuliahan dengan sangat baik. Artinya Jurusan Manajemen Pendidikan sejauh ini dapat melakukan pengadaan pelayanan secara fisik atau dalam sarana prasarana yang ada di jurusan, misalnya kipas angin, proyektor di ruang kuliah sehingga proses perkuliahan menjadi lebih produktif dan mahasiswa dapat mengembangkan dirinya dengan baik dalam perkuliahan berlangsung.

Kemampuan Jurusan dalam menunjukkan eksistensinya kepada mahasiswa. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Jurusan Manajemen Pendidikan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Jurusan itu sendiri. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, kipas angin, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi). Menurut Zeithaml et al. (1990) bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry Lupiyoadi (2015) bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal.

Menurut Daryanto & Setyobudi (2014), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa variabel kepuasan mahasiswa pada aspek tangibles berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya pelayanan fisik dalam bentuk memenuhi kondisi ruang kuliah yang kondusif sangat di perlukan. Hal ini menunjukan bahwa Jurusan mengusahakan memberikan fasilitas pelayanan yang baik agar dalam proses perkuliahan mahasiswa dapat mengembangkan potensi diri dengan baik dan optimal. Pelayanan akademik dalam bentuk fisik tersebut diberikan atau disediakan agar mahasiswa dengan leluasa dapat menikmatinya sehingga dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh jurusan. Dengan adanya pelayanan akademik seperti ini, Jurusan semakin bisa bertanggungjawabkan hasil

belajar mahasiswa sebab pelayanannya dapat mempengaruhi proses perkualihan dengan baik yang tercermin pada kualitasnya sistem pendidikan.

Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan TIK ditinjau dari Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan indikator kehandalan dapat diketahui bahwa indikator ini terletak pada kategori sangat puas dengan persentase rata-rata yaitu 93.92. Hal ini menunjukkan bahwa jurusan dalam memberikan pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai atau dosen diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima. oleh mahasiswa. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (dalam Lupiyoadi, 2015) kehandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Selanjutnya menurut Sunyoto (2013) kehandalan (*reliability*) dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Indrayani (2011). Efektivitas aplikasi TIK dalam proses manajemen kelembagaan sering terhambat oleh banyak faktor non teknis yang tidak dipersiapkan lembaga. Mulai dari penyiapan orang, budaya, mekanisme organisasi, bahkan teknis pemeliharannya. Tak selamanya SIA yang berbasis TIK bisa meningkatkan kinerja pengelolaan administrasi akademik, manakala lembaga hanya menganggap bahwa implementasi TIK untuk SIA hanya sekedar menyiapkan perangkat keras TIK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut manajemen lembaga, semua variabel secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y sebesar 71,35%. Menurut dosen berpengaruh signifikan dengan besarnya sumbangan sebesar 77,5%, dan menurut mahasiswa berpengaruh signifikan sebesar 83,0%.

Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa dalam Penggunaan TIK ditinjau dari Aspek Sikap Tanggap (*Responsiveness*)

Berkaitan dengan sikap tanggap pemberian layanan akademik terhadap mahasiswa sebagai konsumen, dapat diketahui bahwa indikator ini berada pada kategori sangat puas

dengan persentase rata-rata yaitu 93.69. Hasil ini mengindikasikan bahwa pada indikator ini jurusan memiliki citra baik di instansi dengan kinerja pegawai atau dosen di lapangan. Oleh karena itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan peran semua elemen untuk hasil yang baik ke depan. Keberhasilan ini tidak lepas dari bagaimana sikap cepat memberikan respon dan sangat memahami sekali arti dari pada tanggung jawab dalam hal ini kinerjanya di instansi, sesuai dengan pengertian *responsiveness* atau sikap tanggap oleh Mulyawan & Sidharta (2014) menjelaskan *responsiveness* atau daya tangkap merupakan tingkat keinginan yang dimiliki oleh pemberi jasa layanan untuk memberi bantuan dan layanan pada konsumen dan memberikan solusi atas masalah mereka. Hal ini juga berkaitan dengan cepatnya respon dari pemberi layanan, sehingga dapat meminimalisir munculnya masalah dan keluhan terkait waktu pelayanan. Selanjutnya menurut Kotler (2006) *responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

Demikian pula dengan hasil penelitian Juhana & Mulyawan (2015) pengaruh bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa kecuali empati (*empathy*). Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kepastian (*assurance*). Adapun kontribusi bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan kepastian (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 74,8 % sedangkan sebesar 25,2 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

Menurut Tjiptono (2017) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai atau dosen dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku mahasiswa yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap untuk melayani mahasiswa sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa akan layanan akademik dalam penggunaan TIK di Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo berada pada skor dengan kriteria sangat puas, baik dari aspek *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*.

REFERENSI

- Besari, M. S. (2008). *Teknologi di Nusantara: 40 Abad Hambatan Inovasi*. Salemba.
- Daryanto, D., & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Indrayani, E. (2011). Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dan Teknologi (TIK). *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 12(1).
- Juhana, D., & Mulyawan, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1).
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi Offset.
- Kotler, P. (2006). *Marketing management* (11th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2014). Determinan Kualitas Layanan Akademik Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, 8(1).
- Sarjono, Y., Yani, J. A., & Kartasura, P. (2007). Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006. *Varidika*, 19(1).
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Center of Academic Publishing Service.
- Sutarman, S. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Bumi Aksara.
- Tampubolon, D. P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Warmayana, I. G. A. K. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi Agama Hindu. *Jurnal Penjaminan Mutu*, 4(2). <https://doi.org/10.25078/jpm.v4i2.576>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.