



## TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SISTEM INFORMASI ADUAN (SIADU) DI UPN "VETERAN" JAWA TIMUR

<sup>1</sup>Nur Syafiqotul M, <sup>2</sup>Ica Veronika K, <sup>3</sup>Jamiatun Juliana, <sup>4</sup>Khovifah Nur W  
A, <sup>5</sup>Erwing Wahyu Millensyah

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

\*Corresponding Email: [22041010076@student.upnjatim.ac.id](mailto:22041010076@student.upnjatim.ac.id)

### Riwayat Artikel

Dikirim: 15-05-2025

Direvisi: 02-06-2025

Diterima: 18-06-2025

### Abstract

The level of student satisfaction was measured to assess the effectiveness of the Sistem Informasi Aduan (SIADU) services at UPN "Veteran" Jawa Timur. This study employed a quantitative approach using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model by Doll for variable X, which includes five main indicators: content, accuracy, format, timeliness, and ease of use. Meanwhile, the satisfaction of information system services as variable Y was analyzed using indicators of reliability, responsiveness, consistency, accessibility, flexibility, and trust as key indicators of user satisfaction. A sample of 393 students was obtained through simple random sampling techniques. The results of validity and reliability tests indicated that all instruments were valid. Spearman correlation analysis showed a very strong and significant relationship between the two variables ( $r = 0.817$ ;  $sig = 0.000$ ). Students expressed moderate satisfaction with SIADU services, with the highest scores in the content and trust indicators, and the lowest scores in timeliness and consistency. These findings emphasize the importance of improving the quality of the system and services comprehensively to enhance user satisfaction sustainably.

**Keywords:** Excellent Service; Service Quality; Digital Public Service; EUCS; Spearman Rank

### Abstrak

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur untuk menilai efektivitas layanan Sistem Informasi Aduan (SIADU) di UPN "Veteran" Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dari Doll untuk variabel X, yang mencakup lima indikator utama: konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Sementara itu, kepuasan layanan sistem informasi sebagai variabel Y dianalisis menggunakan indikator keandalan, daya tanggap, konsistensi, aksesibilitas, fleksibilitas, dan kepercayaan sebagai indikator utama kepuasan pengguna. Sampel sebanyak 393 mahasiswa diperoleh melalui teknik simple random sampling. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen valid. Analisis korelasi Spearman menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kedua variabel ( $r = 0,817$ ;  $sig = 0,000$ ). Mahasiswa merasa cukup puas terhadap layanan SIADU, dengan skor tertinggi pada indikator konten dan kepercayaan, serta skor terendah pada ketepatan waktu dan konsistensi. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas sistem dan layanan secara menyeluruh agar kepuasan pengguna dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Pelayanan Prima; Kualitas Layanan; Pelayanan Publik Digital; EUCS; Spearman Rank

## 1. PENDAHULUAN

Penerapan website SIADU (Sistem Informasi Aduan) merupakan hal yang sangat penting di UPN Veteran Jawa Timur untuk mencapai kesejahteraan seluruh civitas universitas. Namun, jumlah mahasiswa yang terus bertambah setiap tahun mengakibatkan SIADU mengalami penumpukan aduan yang menyebabkan respon terhadap aduan mahasiswa menjadi terlambat. Website SIADU juga mengalami masalah keterlambatan ketika terjadi pengaduan yang membludak pada waktu tertentu seperti akhir semester.

Berdasarkan data dari website SIADU, terdapat 17.889 total aduan dengan berbagai jenis kategori seperti akademik, fasilitas, login siamik, saran UKT, dan SKPM. Dari total tersebut, 17.336 aduan telah direspons dan 553 aduan belum direspons. Meskipun tingkat respons mencapai 97%, hasil pra survei menunjukkan mahasiswa masih merasa respons lebih lambat dari SOP yang menetapkan maksimal pemrosesan 1 minggu.

Masalah keterlambatan ini mencerminkan perlunya penerapan manajemen pelayanan publik yang optimal. Menurut (Taufiqurokhman, 2018), pelayanan publik yang efektif harus dikelola berdasarkan fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Paradigma New Public Service (NPS) yang dijelaskan (Denhardt, Janet, Denhardt, 2015) menekankan bahwa pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan sekadar mengejar efisiensi administratif. SIADU sebagai layanan publik digital semestinya menempatkan mahasiswa sebagai pusat kepentingan utama.

Ketidaksesuaian antara banyaknya aduan yang belum terselesaikan dan ekspektasi mahasiswa menunjukkan bahwa prinsip pelayanan prima juga belum sepenuhnya terwujud. Pelayanan prima menurut (Besse Qur'ani, 2024) melibatkan lima indikator penting: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, dan tanggung jawab. Jika salah satu indikator tidak terpenuhi, seperti lambatnya respon atau kurang akuratnya informasi, maka kepuasan pengguna layanan akan menurun.

SIADU atau Sistem Informasi Aduan merupakan sistem pengaduan untuk civitas universitas UPN Veteran Jawa Timur yang dikelola oleh UPT TIK dan mulai digunakan sejak 2018. Sistem ini memberikan berbagai layanan pengaduan terkait akademik mahasiswa S1/D4, pascasarjana, mahasiswa baru, login siamik, penelitian, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, jaringan internet, email, layanan fakultas, permohonan informasi, whistle blowing system, aplikasi, saran UKT, SKPM, silaturahmi, dan lainnya. Untuk memahami persepsi mahasiswa terhadap SIADU, penelitian ini merujuk pada teori kepuasan pengguna. Menurut (Supriyatna Adi, 2015), kepuasan pengguna terbentuk dari kesesuaian antara harapan

pengguna dengan hasil yang diperoleh saat menggunakan sistem. Jika hasil yang dirasakan sama atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, jika hasilnya di bawah harapan, maka akan muncul ketidakpuasan.

Untuk mengukur sejauh mana sistem SIADU mampu memenuhi ekspektasi pengguna, penelitian ini menggunakan pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dari (Doll et al., 2004). EUCS memuat lima indikator utama yang menjadi indikator kepuasan pengguna terhadap sistem informasi: *content* (isi informasi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *ease of use* (kemudahan penggunaan). Dengan pendekatan ini, tingkat kepuasan mahasiswa dapat diukur secara komprehensif berdasarkan pengalaman aktual mereka menggunakan SIADU.

Oleh karena itu rumusan masalah penelitian ini, yaitu seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Sistem Informasi Pengaduan (SIADU) UPN Veteran Jawa Timur. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sistem informasi pengaduan (SIADU) UPN Veteran Jawa Timur. Selanjutnya, manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi terhadap SIADU, menjadi bahan masukan bagi UPT TIK untuk perbaikan.

## 2. KERANGKA TEORI/TINJAUAN PUSTAKA/HIPOTESIS

### Manajemen Pelayanan Publik

(Taufiqurokhman, 2018) Manajemen Pelayanan Publik berfokus pada upaya melayani masyarakat secara efektif dan efisien melalui fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Pendekatan New Public Service (NPS) menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dan menjadikan pemerintah sebagai fasilitator, bukan hanya pengelola administratif. Paradigma ini relevan dalam menilai kualitas layanan publik seperti SIADU di UPN “Veteran” Jawa Timur.

### Pelayanan Prima

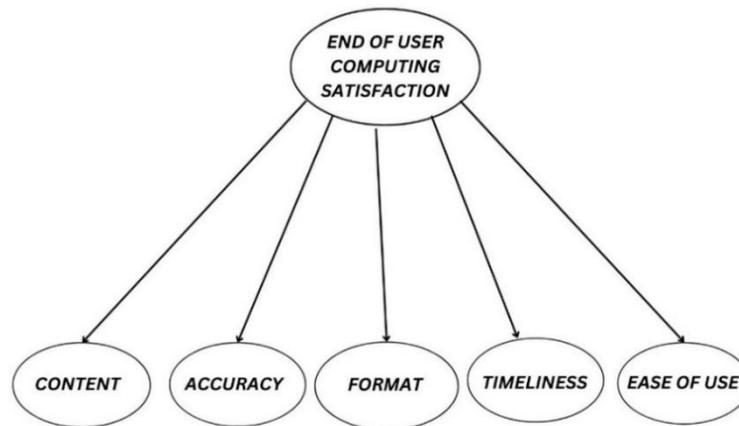
Konsep pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan berdasarkan standar tinggi dan kebutuhan pengguna yang terus berkembang (Besse Qur’ani, 2024). Lima unsur utama pelayanan prima adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, dan tanggung jawab. Pelayanan prima mendukung kepuasan pengguna dengan menampilkan kualitas interaksi yang profesional dan berorientasi pada pelanggan.

### *End Of User Computing Satisfaction (EUCS)*

Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu isi, keakuratan, bentuk, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan (Doll et al., 2004), EUCS membantu menilai sejauh mana sistem informasi memenuhi ekspektasi pengguna secara teknis dan fungsional. Berikut adalah gambar model EUCS :

Gambar 1.

Model EUCS



### **Kepuasan Layanan Sistem Informasi**

Kepuasan layanan sistem informasi mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna (Supriyatna Adi, 2015). Kepuasan ini berkaitan dengan persepsi terhadap kinerja sistem, terutama dalam mendukung tujuan dan memberikan hasil yang diinginkan. Beberapa indikator utama kualitas layanan mencakup keandalan, daya tanggap, konsistensi, aksesibilitas, dan fleksibilitas (Aris et al., 2015). Keandalan merujuk pada konsistensi layanan, sementara daya tanggap menunjukkan kesiapan sistem dalam menjawab kebutuhan pengguna. Konsistensi dan aksesibilitas penting untuk membangun kepercayaan, serta memastikan kemudahan akses bagi semua pengguna. Fleksibilitas menandakan kemampuan sistem dalam beradaptasi dengan kebutuhan pengguna yang terus berubah. Pada akhirnya, kepercayaan pengguna menjadi fondasi utama dalam menciptakan kepuasan layanan yang berkelanjutan (Naibaho & Virlia, 2020).

Dengan Hipotesis,

$H_0$  : Tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa (dalam 5 indikator EUCS) dengan kepuasan mahasiswa.

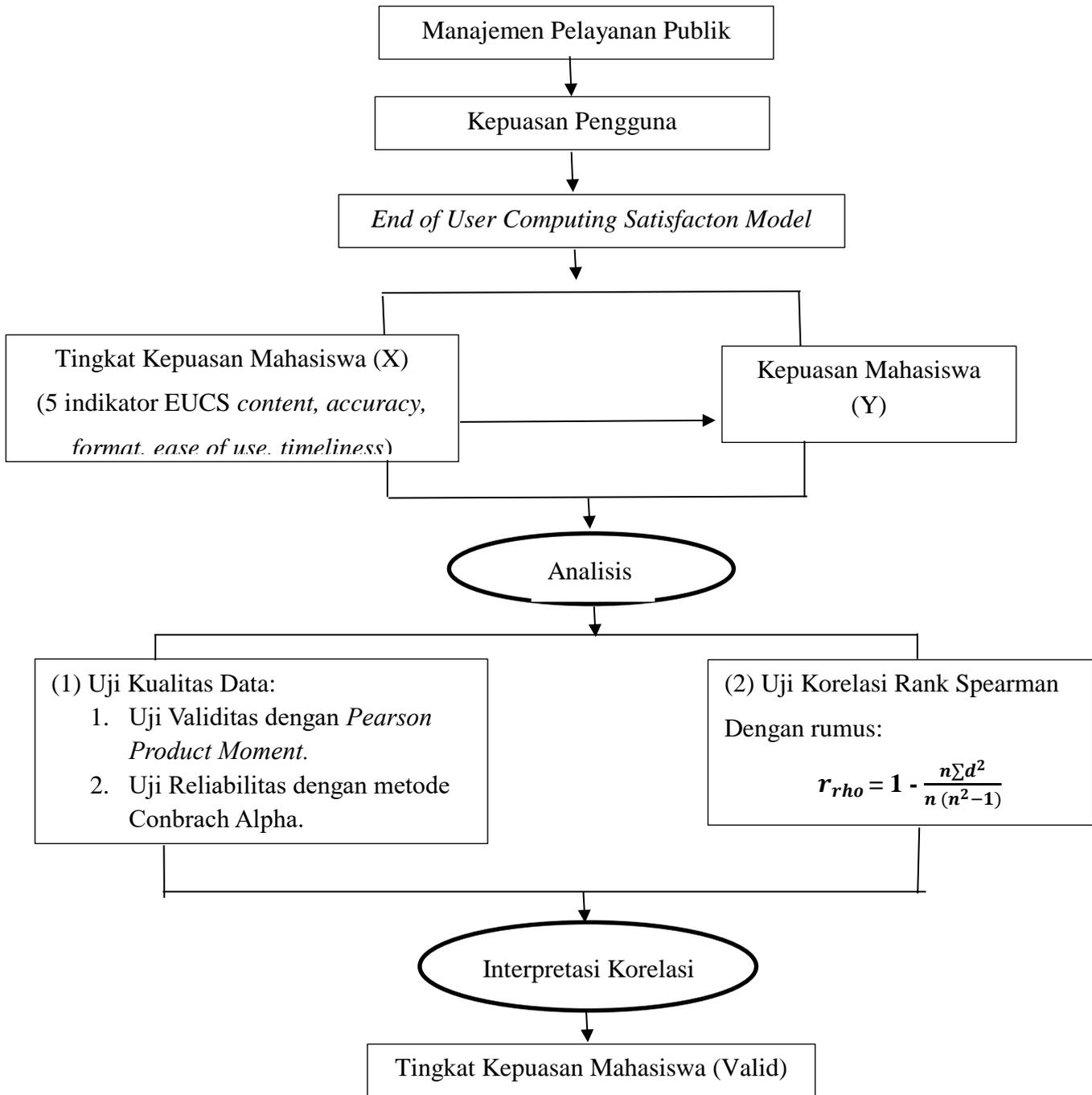
$H_a$  : Terdapat hubungan antara tingkat kepuasan mahasiswa (dalam 5 indikator EUCS) dengan kepuasan mahasiswa.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan EUCS dari (Doll et al., 2004) untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIADU di UPN "Veteran" Jawa Timur. Metode kuantitatif dipilih karena memenuhi kaidah ilmiah yang mencakup sifat teoritis, empiris, dan objektif, serta menghasilkan data yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan. Lokasi penelitian berada di UPN "Veteran" Jawa Timur, dengan pelaksanaan dari Maret hingga Mei 2025, untuk memastikan pengumpulan data yang optimal. Fokus penelitian adalah pada kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIADU dalam menangani pengaduan. Data yang digunakan terdiri dari data primer, yang dikumpulkan melalui wawancara pra survey dan kuesioner, serta data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka. Populasi penelitian mencakup seluruh 22.236 mahasiswa aktif UPN "Veteran" Jawa Timur, dan untuk menentukan sampel, digunakan teknik simple random sampling dengan rumus Slovin, menghasilkan jumlah sampel sebanyak 393 mahasiswa. Selanjutnya, instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan di analisis menggunakan metode Korelasi Rank Spearman dengan kerangka beripikir sebagai berikut:

Gambar 2.

Kerangka Berpikir



Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

#### 4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dianalisis menggunakan *software* SPSS menunjukkan hasil sebagai berikut:

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini dilakukan melalui Pearson Product Moment dengan dua dasar pengambilan keputusan yaitu yang pertama, membandingkan Nilai  $r$  hitung dengan Nilai  $r$  tabel, jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item pada soal kuisisioner dinyatakan valid dan jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item pada soal kuisisioner dinyatakan tidak valid. Dasar pengambilan keputusan yang kedua, membandingkan Nilai Sig. (2-tailed) dengan Probabilitas 0,05, jika nilai Sig. (2-tailed)  $<$  0,05 dan Pearson Correlation bernilai positif, maka item pada soal kuisisioner dinyatakan valid dan jika nilai Sig. (2-tailed)  $<$  0,05 dan Pearson Correlation bernilai negatif, maka item pada kuisisioner dinyatakan tidak valid.

Tabel 1.

Instrumen	Nilai Korelasi	Sig	Kesimpulan
<b>Tingkat Kepuasan (X)</b>			
P01	0.736	0.000	VALID
P02	0.724	0.000	VALID
P03	0.724	0.000	VALID
P04	0.721	0.000	VALID
P05	0.761	0.000	VALID
P06	0.769	0.000	VALID
P07	0.745	0.000	VALID
P08	0.755	0.000	VALID

P09	0.723	0.000	VALID
P10	0.750	0.000	VALID
P11	0.774	0.000	VALID
P12	0.720	0.000	VALID
<b>Kepuasan Layanan (Y)</b>			
P01	0.822	0.000	VALID
P02	0.743	0.000	VALID
P03	0.758	0.000	VALID
P04	0.773	0.000	VALID
P05	0.788	0.000	VALID
P06	0.817	0.000	VALID

Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menggunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment* melalui SPSS dengan jumlah responden sebanyak 393 orang, diperoleh bahwa seluruh item memiliki nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar 0.000. Nilai ini lebih kecil dari batas probabilitas 0,05, sehingga menunjukkan bahwa korelasi yang terjadi bersifat signifikan. Selain itu, seluruh nilai *Pearson Correlation* untuk masing-masing item bersifat positif dan memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r tabel, yaitu sekitar 0,099 untuk  $N = 393$  pada tingkat signifikansi 0,05. Sehingga, berdasarkan dua dasar pengambilan keputusan, yaitu nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan korelasi yang positif, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuisisioner dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah metode Conbrach's Alpha dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai Conbrach's Alpha  $> 0,60$ , maka kuesioner dinyatakan reliabel

atau konsisten, sebaliknya jika nilai Conbrach's Alpha  $< 0,60$ , maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten

Tabel 2.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	12

*Hasil Uji Reliabilitas Variabel X*  
*Sumber: Data diolah, 2025*

Tabel 2.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	6

*Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y*  
*Sumber: Data diolah, 2025*

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa nilai Conbrach's Alpha yang didapatkan dari variabel X adalah 0,925, yang mana hasil tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner dari variabe X reliabel atau konsisten, serta nilai Conbrach's Alpha dari variabel Y adalah 0,874, yang berarti lebih besar dari 0,60, maka kuesioner dari variabel Y juga reliabel dan konsisten. Sehingga, dapat disimpulkan secara menyeluruh bahwa instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner telah reliabel dan konsisten.

### 3. Analisis Korelasi Spearman Rank

Analisis korelasi *Spearman Rank* memiliki pedoman hasil analisis korelasi berdasarkan output dari SPSS yang terbagi dalam tiga indikator, yaitu tingkat kekuatan korelasi, arah

korelasi, dan signifikansi korelasi. Pertama, tingkat kekuatan korelasi ditentukan berdasarkan nilai koefisien korelasi dengan kriteria sebagai berikut: jika nilai koefisien berkisar antara 0,00 hingga 0,25 maka menunjukkan hubungan yang sangat lemah; antara 0,26 hingga 0,50 menunjukkan hubungan yang cukup; antara 0,51 hingga 0,75 menunjukkan hubungan yang kuat; antara 0,76 hingga 0,99 menunjukkan hubungan yang sangat kuat; dan jika nilai koefisien tepat sebesar 1,00 maka menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara dua variabel. Kedua, arah korelasi ditentukan berdasarkan tanda dari nilai koefisien korelasi, yang berkisar antara +1 hingga -1. Apabila nilai koefisien bernilai positif, maka kedua variabel memiliki hubungan yang searah, artinya peningkatan pada variabel X akan diikuti dengan peningkatan pada variabel Y. Sebaliknya, jika nilai koefisien bernilai negatif, maka hubungan kedua variabel tidak searah, yang berarti peningkatan pada variabel X justru akan diikuti oleh penurunan pada variabel Y. Ketiga, untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel tersebut signifikan atau tidak, digunakan nilai signifikansi (Sig. 2-tailed). Hubungan dikatakan signifikan apabila nilai Sig. lebih kecil dari 0,05 atau 0,01. Namun, jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05 atau 0,01, maka hubungan antara variabel tersebut dinyatakan tidak signifikan atau tidak berarti.

Tabel 3.

**Correlations**

			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.817**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	393	393
	Y	Correlation Coefficient	.817**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	393	393

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Hasil Analisis Korelasi Spearman Rank**Sumber: Data diolah, 2025*

Berdasarkan data pada tabel diatas, dapat ditarik model persamaan korelasi spearman rank sebagai berikut:

$$r_{rho} = 0,817$$

Dari hasil data yang diolah pada uji spearman rank dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai  $r_{rho}$  memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,817. Nilai tersebut berada pada nilai koefisien korelasi sebesar 0,76-0,99 yang menunjukkan tingkat kekuatan hubungan sangat kuat. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan mahasiswa (x) memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan layanan (y) yang ada pada SIADU di UPN Veteran Jawa Timur.
2. Nilai pada koefisien korelasi menunjukkan angka sebesar 0,871. Nilai tersebut menunjukan arah korelasi yang bernilai positif atau +1 , maka hubungan antara variabel searah. Kesimpulannya semakin meningkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa, maka kepuasan terhadap layanan yang diberikan SIADU di UPN Veteran Jawa Timur juga meningkat.
3. Nilai signifikansi korelasi menunjukkan nilai Sig.(2tailed) sebesar 0,000. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara kepuasan mahasiswa dan kepuasan layanan bernilai signifikan atau berarti antara satu sama lain.

Selanjutnya, berdasarkan data yang didapatkan dari kuesioner dapat menghasilkan analisis berdasarkan variabel X dan Y, ringkasan dari analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan SIADU menggunakan model EUCS dan teori Kepuasan Layanan Sistem Informasi dengan hasil sebagai berikut:

1. Variabel X (EUCS)

- Content: Mahasiswa merasa "cukup puas" dengan konten informasi SIADU, dengan 62,8% untuk ketepatan informasi dan 63% untuk konten yang disediakan. Namun, jenis laporan aduan dan kelengkapan informasi mendapatkan tingkat kepuasan terendah (55,4% dan 55,7%). Ini menunjukkan bahwa relevansi informasi cukup baik, tetapi ada ruang untuk perbaikan pada jenis laporan.
- Accuracy: Tingkat kepuasan terhadap akurasi informasi juga "cukup puas", dengan 56,7% untuk akurasi informasi dan 58% untuk keseluruhan keakuratan sistem. Meskipun mahasiswa merasa cukup puas, ada kebutuhan untuk meningkatkan akurasi data yang disajikan.

- Format: Mahasiswa merasa "cukup puas" dengan format penyajian informasi, dengan 56,7% untuk kepuasan terhadap format dan 55,4% untuk kejelasan informasi. Meskipun tampilan informasi sudah cukup jelas, masih diperlukan perbaikan dalam desain antarmuka.
- Timeliness: Untuk ketepatan waktu informasi, mahasiswa memberikan skor "cukup puas" sebesar 52,9% dan 58,5% untuk informasi terkini. Meskipun SIADU cukup responsif, ada kebutuhan untuk meningkatkan kecepatan penyampaian informasi.
- Ease of Use: Mahasiswa merasa "cukup puas" dengan kemudahan penggunaan sistem, dengan 56,7% untuk kemudahan akses dan 57,5% untuk sistem yang ramah pengguna. Namun, masih ada potensi perbaikan dalam navigasi dan antarmuka.

2. Variabel Y (Kepuasan Layanan Sistem Informasi)

- Consistency: 55,7% mahasiswa merasa "cukup puas" dengan konsistensi layanan, menunjukkan perlunya peningkatan dalam keseragaman pelayanan.
- Responsiveness: 61% merasa "cukup puas" terhadap responsivitas SIADU, menunjukkan perhatian yang baik terhadap aduan mahasiswa.
- Accessibility: 59% merasa "cukup puas" dengan kemudahan menghubungi layanan, tetapi aksesibilitas masih perlu ditingkatkan.
- Trust: 59,2% merasa "cukup puas" dengan kepercayaan terhadap layanan, namun transparansi perlu diperkuat untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan mahasiswa.

Secara keseluruhan, meskipun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIADU berada pada kategori "cukup puas", terdapat banyak indikator yang masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Berikut indikator tertinggi dan terendah dari kedua variabel baik X maupun Y:

Tabel 4.

Item Pertanyaan	Persentase Hasil	Hasil Ukur
<b>Tertinggi</b>		
<b>Item Pertanyaan Nomor 2 (X):</b> Seberapa Puas anda terhadap konten informasi yang disediakan oleh system?	63%	Cukup Puas
<b>Item Pertanyaan Nomor 17 (Y):</b> Seberapa puas anda terhadap	63%	Cukup Puas

transparansi proses layanan yang anda terima?		
<b>Terendah</b>		
<b>Item Pertanyaan Nomor 9 (X):</b> Seberapa puas anda terhadap ketepatan waktu informasi yang anda terima melalui sistem?	52,9 %	Cukup Puas
<b>Item Pertanyaan Nomor 13 (Y):</b> Seberapa puas Anda terhadap layanan yang diberikan secara konsisten sesuai standar?	55,7 %	Cukup Puas

Tabel Hasil Kuisisioner Tertinggi dan Terendah

Sumber: Data diolah, 2025

Pada tabel di atas, ditemukan bahwa Item Pertanyaan dengan hasil tertinggi ada pada Item Pertanyaan Nomor 2 yang berada pada Variabel X (Tingkat Kepuasan) dalam item *Content* dengan item pertanyaan “Seberapa Puas anda terhadap konten informasi yang disediakan oleh sistem?” dan pada Item Pertanyaan Nomor 17 yang berada pada Variabel Y (Kepuasan Layanan) yang masuk pada indikator *trust* (kepercayaan) dengan item pertanyaan “Seberapa puas anda terhadap transparansi proses layanan yang anda terima?”. Kemudian, ditemukan juga Item Pertanyaan dengan hasil terendah ada pada Item Pertanyaan Nomor 9 yang berada pada Variabel X (Tingkat Kepuasan) dalam item *Timeliness* dengan item pertanyaan “Seberapa puas anda terhadap ketepatan waktu informasi yang anda terima melalui sistem?” dan untuk variabel Y terletak pada item pertanyaan Nomor 13 yang termasuk dalam indikator *consistency* (konsistensi), yaitu Seberapa puas Anda terhadap layanan yang diberikan secara konsisten sesuai standar? Dengan persentase 55,7% (cukup puas). Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh SIADU sudah memenuhi kebutuhan dasar bagi mahasiswa khususnya pada penyajian konten informasi pada sistem SIADU, namun perlu adanya peningkatan terhadap ketepatan waktu informasi yang ditujukan pada pengguna melalui sistem SIADU serta konsistensi *website* SIADU.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIADU di UPN "Veteran" Jawa Timur, disimpulkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan telah

memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,925 untuk variabel X dan 0,874 untuk variabel Y. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan searah antara kepuasan mahasiswa terhadap SIADU dan kepuasan terhadap layanan, dengan koefisien korelasi Spearman Rank sebesar 0,817. Mahasiswa merasa cukup puas terhadap lima dimensi EUCS (*content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use*), meskipun masih ditemukan adanya mahasiswa yang tidak puas pada indikator kecepatan respon (*timeliness*). Di sisi lain, kualitas layanan SIADU yang mencakup konsistensi, responsivitas, aksesibilitas, fleksibilitas, dan kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai signifikansi 0,000. Item dengan nilai kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi *content* (X) sebesar 63% dan *trust* (Y) sebesar 63%, sementara nilai terendah terdapat pada *timeliness* (X) sebesar 52,9% dan *consistency* (Y) sebesar 55,7%. Secara keseluruhan, SIADU telah memenuhi kebutuhan dasar mahasiswa dalam penyampaian informasi, namun peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

## 6. REFERENSI

- Aris, M. A., Zein, G., Munyati, Riris, A., Nelly, Nanda, R., Firdaus, Acai, S., & Pratisila. (2015). *Manajemen Layanan Pelanggan* (E. Damayanti (ed.)). Widina Media Utama.
- Besse Qur'ani. (2024). *Pelayanan Prima*. Tahta Media.
- Denhardt, Janet, Denhardt, R. (2015). *The New Public Service: Serving not Steering*. <https://doi.org/10.4324/9781315699356>
- Doll, W. J., Deng, X., Raghunathan, T. S., Torkzadeh, G., & Xia, W. (2004). The meaning and measurement of user satisfaction: A multigroup invariance analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *Journal of Management Information Systems*, 21(1), 227–262. <https://doi.org/10.1080/07421222.2004.11045789>
- Naibaho, S. L., & Virlia, S. (2020). Rasa percaya pada pasutri perkawinan jarak jauh. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 3(1), 34–52. <https://doi.org/10.24854/jpu44>
- Supriyatna Adi. (2015). Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan dengan Menggunakan Pieces Framework. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, XI(1), 43–52.
- Taufiqurokhan, & S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS 2018, 283. August.