



Analisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik UINSU Menggunakan Framework Servqual

Arfini Tri Agustina¹, Muhammad Irwan Padli Nasution²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

E-mail: arfinitriagustina5@gmail.com¹, irwannst@uinsu.ac.id²

Abstrak

Portal Akademik UINSU merupakan platform layanan akademik berbasis daring yang digunakan mahasiswa serta civitas kampus untuk mendukung proses administrasi dan kegiatan akademik. Kualitas layanan yang diberikan sistem ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kecepatan akses, keakuratan informasi, stabilitas fitur, dan ketanggapan pengelola dalam menangani permasalahan. Penelitian ini bertujuan menilai tingkat kepuasan pengguna Portal Akademik UINSU dengan menerapkan framework SERVQUAL yang terdiri dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna portal. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna pada beberapa aspek layanan, terutama yang berkaitan dengan performa sistem, kejelasan informasi, serta penyelesaian keluhan. Temuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang mengungkap adanya gap negatif pada dimensi layanan seperti reliability, responsiveness, dan efficiency, yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan Kualitas layanan pada aspek keandalan sistem, kecepatan respons, serta penyajian informasi agar kepuasan pengguna dapat meningkat.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Portal Akademik, SERVQUAL, Kualitas Layanan, UINSU.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi mendorong perguruan tinggi untuk menyediakan layanan akademik yang semakin cepat, akurat, dan berbasis digital. Portal akademik menjadi salah satu sarana penting yang dirancang untuk mendukung proses administrasi dan aktivitas akademik mahasiswa, mulai dari pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengecekan nilai, pencetakan Kartu Hasil Studi (KHS), hingga penyampaian informasi akademik secara daring. Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU), layanan tersebut diwujudkan melalui sistem Portalsia yang berfungsi sebagai platform utama dalam pengelolaan data dan layanan akademik mahasiswa.

Namun, meskipun telah digunakan secara luas, Portalsia masih menghadapi sejumlah persoalan yang berdampak pada pengalaman dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem cenderung mengalami *down* atau sangat lambat ketika jumlah pengguna meningkat, terutama pada masa pengisian KRS. Mahasiswa juga mengungkapkan bahwa antarmuka Portalsia belum cukup ramah pengguna, sehingga navigasi menu sulit dipahami—terutama oleh pengguna baru. Selain itu, kurangnya sosialisasi dan pelatihan menyebabkan banyak fitur tidak dimanfaatkan secara optimal, menandakan adanya kesenjangan antara fungsi sistem dan kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan akademik digital.

Masalah serupa ditemukan dalam penelitian lain mengenai Portal Akademik di FKIP Universitas Riau. Pengguna melaporkan berbagai kendala, seperti lambatnya pembaruan informasi, munculnya error ketika portal diakses secara serentak, kurang cepatnya respons admin dalam menangani keluhan, serta keamanan data yang masih lemah. Evaluasi menggunakan metode E- Servqual menunjukkan adanya gap negatif pada sejumlah dimensi layanan—di antaranya efficiency, reliability, dan responsiveness—yang menandakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap layanan portal lebih rendah dibanding harapan mereka.

Nilai TESQ sebesar $-0,62$ memperkuat kesimpulan bahwa kualitas layanan portal tersebut belum memenuhi ekspektasi pengguna, meskipun pada aspek tertentu mahasiswa menyatakan cukup puas.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah kualitas layanan portal akademik tidak hanya terjadi di satu institusi, melainkan menjadi tantangan umum dalam pengelolaan layanan akademik digital. Oleh karena itu, UINSU perlu melakukan evaluasi sistematis terhadap kualitas layanan Portalsia untuk memastikan layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Pendekatan yang tepat untuk mengukur kesenjangan antara layanan yang diberikan dan harapan pengguna adalah framework SERVQUAL, yang menilai kualitas layanan melalui lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Dengan menerapkan kerangka SERVQUAL, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Portal Akademik UINSU dan mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang memerlukan perbaikan. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi masukan penting dalam pengembangan layanan akademik digital yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa di era transformasi digital pendidikan tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, menggunakan metode survei untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Portal Akademik UINSU berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai perbedaan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Data utama penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif UINSU yang secara rutin menggunakan portal akademik dalam kegiatan perkuliahan, seperti pengisian KRS, akses nilai, dan pencarian informasi akademik.

Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari jurnal *Merkurius Volume 3 Nomor 1 Tahun 2025*. Jurnal tersebut menggambarkan kondisi nyata portal akademik UINSU yang masih Menghadapi sejumlah tantangan. Pada kajian tersebut ditemukan bahwa portal sering mengalami gangguan teknis, seperti akses yang lambat dan kendala sistem saat digunakan dalam waktu bersamaan. Selain itu, pembaruan informasi yang tidak konsisten, keamanan data yang belum optimal, dan tampilan antarmuka yang dinilai kurang nyaman turut menjadi hambatan bagi mahasiswa.

Bahkan, mahasiswa menyatakan kebutuhan terhadap fitur tambahan seperti notifikasi otomatis dan pengingat aktivitas akademik, yang belum tersedia dalam sistem MERKURIUS+ +VOLUME+3,+NOMOR.+1+.... Informasi ini dijadikan dasar penyesuaian indikator SERVQUAL agar lebih relevan dengan kondisi aktual di lapangan. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner online yang disebarakan menggunakan Google Form. Instrumen kuesioner terdiri dari dua bagian utama, yaitu penilaian terhadap harapan (E) dan persepsi (P) mahasiswa terhadap lima dimensi kualitas layanan menurut SERVQUAL, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5, mulai dari *sangat tidak setuju* hingga *sangat setuju*.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa UINSU yang menggunakan portal akademik, sedangkan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling. Mahasiswa yang dipilih sebagai responden adalah mereka yang aktif menempuh studi, telah menggunakan portal minimal satu semester, dan pernah mengalami kendala dalam mengoperasikan portal, sejalan dengan kondisi yang diuraikan dalam literatur. Instrumen penelitian disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, yang semuanya disesuaikan dengan



permasalahan yang telah teridentifikasi.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, mulai dari uji validitas dan reliabilitas kuesioner hingga perhitungan nilai gap antara harapan dan persepsi pengguna. Hasil analisis kemudian dideskripsikan untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang paling membutuhkan perbaikan. Seluruh proses analitis dilakukan dengan mempertimbangkan temuan kondisi portal yang dijelaskan dalam jurnal literatur, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran akurat mengenai kualitas layanan portal akademik UINSU beserta aspek-aspek yang memerlukan peningkatan.

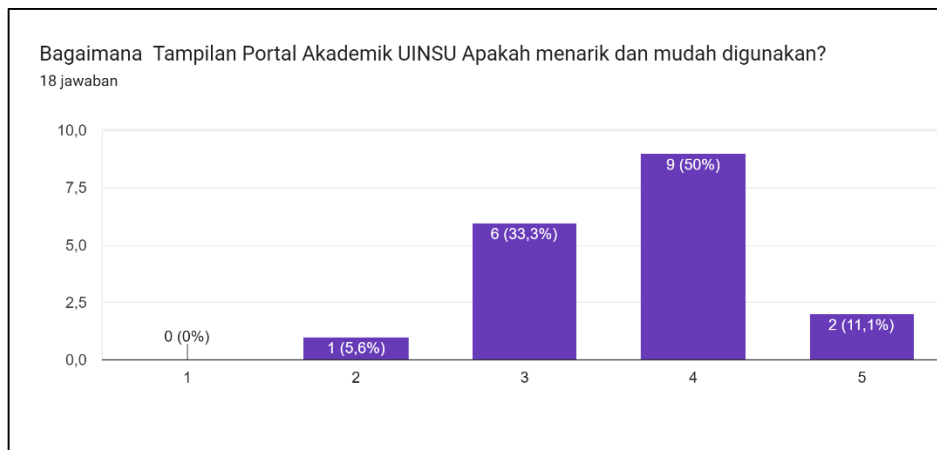
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL sebagai dasar untuk menilai kualitas layanan Portal Akademik UINSU melalui perbandingan antara ekspektasi dan pengalaman nyata mahasiswa. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan tingkat kesenjangan layanan pada berbagai aspek, seperti tampilan portal, kecepatan akses, ketepatan data akademik, stabilitas fitur, keamanan informasi, hingga kualitas pelayanan admin. Model SERVQUAL sendiri telah banyak digunakan untuk mengevaluasi layanan administrasi pendidikan melalui analisis gap antara harapan dan persepsi pengguna, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian terdahulu.

Subjek penelitian ini adalah mahasiswa UINSU yang aktif menggunakan portal akademik untuk aktivitas seperti mengisi KRS, melihat nilai, serta mengakses jadwal kuliah. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yakni mahasiswa yang telah menggunakan portal minimal satu semester dan pernah mengalami permasalahan seperti error, akses yang lambat, atau informasi yang tidak akurat. Kriteria ini disesuaikan dengan isu-isu yang muncul dari daftar pertanyaan pengguna, seperti tampilan portal yang kurang menarik, data akademik yang tidak lengkap, serta respons admin yang belum optimal.

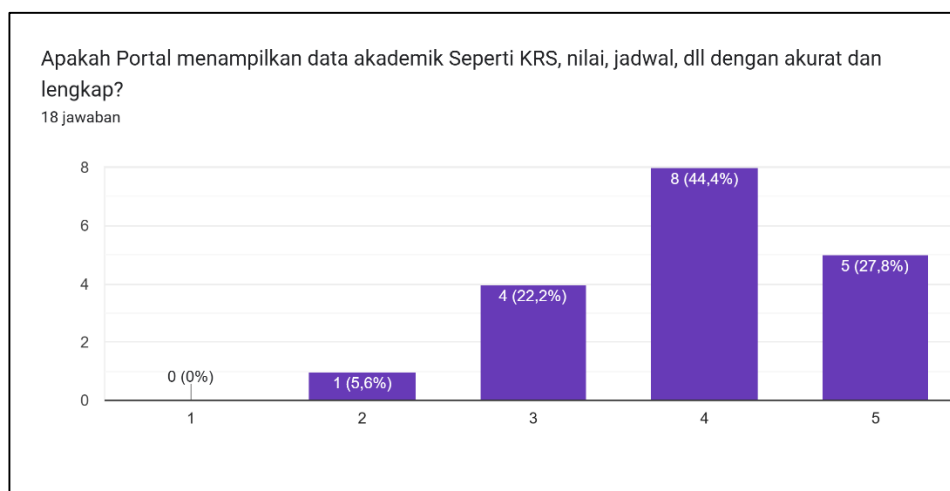
Data primer dikumpulkan melalui kuesioner SERVQUAL yang terdiri dari dua komponen utama: harapan (Expectation) dan persepsi (Perception). Pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL yang telah disesuaikan dengan kondisi Portal Akademik UINSU. Dimensi tangibles mengukur tampilan dan kemudahan penggunaan portal, sedangkan dimensi reliability menilai keakuratan dan kelengkapan data seperti nilai, jadwal, dan KRS. Responsiveness mencakup aspek kecepatan portal saat diakses serta ketanggapan admin. Assurance berkaitan dengan keamanan data pengguna dan kesesuaian informasi dengan data resmi kampus, sementara empathy menilai keramahan admin dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Semua indikator dinilai menggunakan skala Likert 1–5.

Analisis data dilakukan dengan teknik gap analysis, yaitu menghitung selisih antara persepsi dan harapan pengguna ($P - E$). Nilai selisih tersebut digunakan untuk menentukan apakah layanan Portal Akademik UINSU telah memenuhi harapan mahasiswa. Gap bernilai positif menunjukkan layanan memuaskan, sedangkan gap negatif mengindikasikan bahwa layanan belum memenuhi ekspektasi. Prosedur penghitungan gap ini mengikuti metode SERVQUAL yang dijelaskan dalam literatur penelitian tahun 2022 yang menjadi acuan penelitian ini (1863-Article Text-5623-2- 10-202....) Selanjutnya, setiap dimensi dianalisis secara deskriptif untuk menemukan aspek layanan mana yang paling membutuhkan peningkatan, baik dari segi fungsi sistem maupun kualitas layanan admin. Berdasarkan data kuesioner yang disebar pada tanggal 06 November.



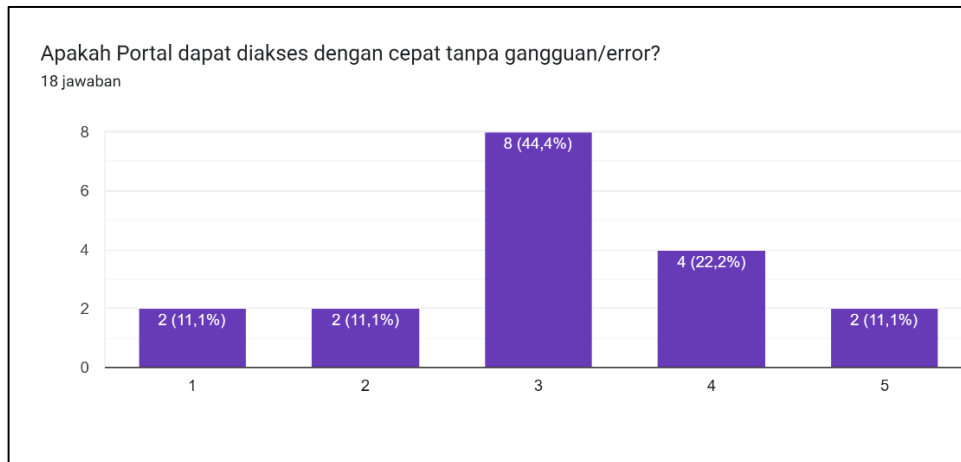
Gambar 1. Kemudahan Pengguna.

Diagram menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai tampilan Portal Akademik UINSU cukup mudah digunakan. Nilai 4 dipilih oleh 50% responden dan nilai 3 oleh 33,3%, menandakan banyak pengguna yang setuju. Selain itu, 11,1% memberi nilai 5, sementara nilai rendah hanya diberikan oleh sebagian kecil pengguna. Secara keseluruhan, tampilan portal dianggap cukup baik.



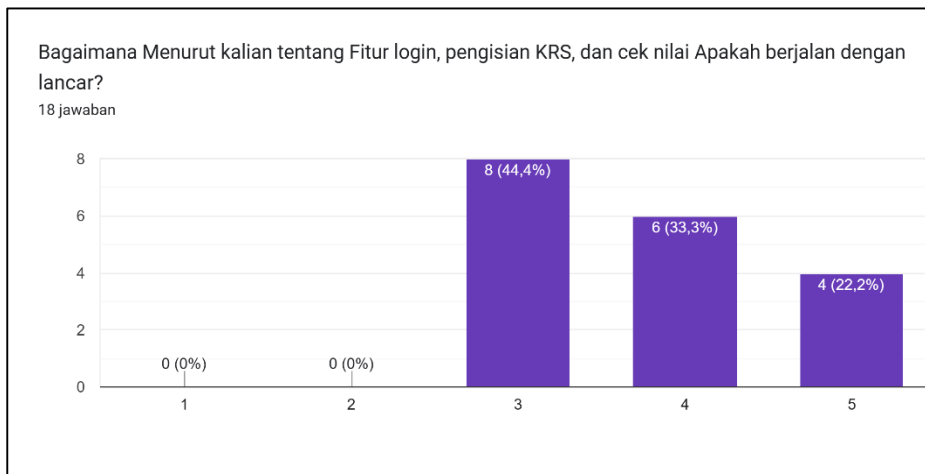
Gambar 2. Kelengkapan data Akademik.

Hasil diagram memperlihatkan bahwa 44,4% responden memberi nilai 4, dan 27,8% memberi nilai 5, yang menunjukkan bahwa mayoritas setuju data seperti KRS, nilai, dan jadwal telah ditampilkan dengan cukup lengkap dan Akurat. Nilai 3 diberikan oleh 22,2%, dan hanya 5,6% yang memberi nilai 2. Secara umum, data akademik portal dinilai memadai.



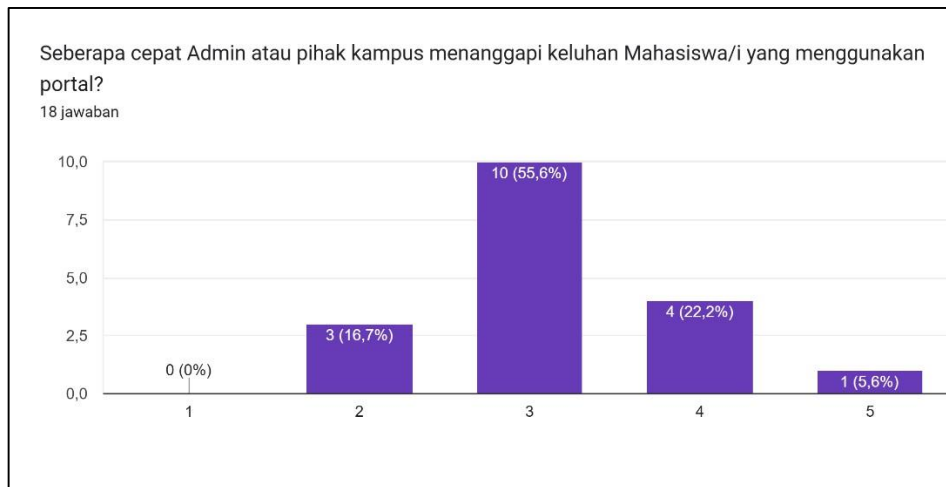
Gambar 3. Kecepatan sistem

Diagram menunjukkan bahwa 44,4% responden memberi nilai 3, menandakan mereka cukup setuju bahwa portal dapat diakses dengan cepat. Nilai 4 dipilih oleh 22,2%, dan 11,1% memberi nilai 5, yang berarti sebagian responden merasa portal berjalan lancar. Sementara nilai 1 dan 2 masing-masing diberikan oleh 11,1%. Secara keseluruhan, kecepatan portal dinilai cukup baik meski masih ada beberapa kendala.



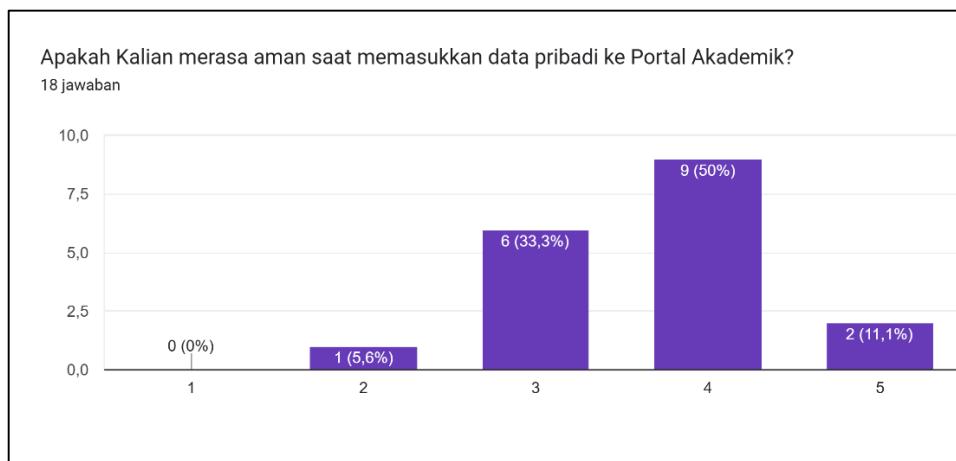
Gambar 4. Kinerja fitur utama

Dari 18 responden, sebagian besar memberikan nilai 3 (44,4%), yang menunjukkan bahwa mereka cukup setuju bahwa fitur login, pengisian KRS, dan cek nilai berjalan lancar. Sebanyak 33,3% memberikan nilai 4, menandakan bahwa mereka setuju fitur tersebut berfungsi dengan baik. Sementara itu, 22,2% memilih nilai 5, yang berarti mereka sangat setuju bahwa Fitur utama portal berfungsi lancar. Tidak ada responden yang memberikan nilai rendah (1 atau 2). Secara keseluruhan, fitur utama dinilai berjalan cukup lancar.



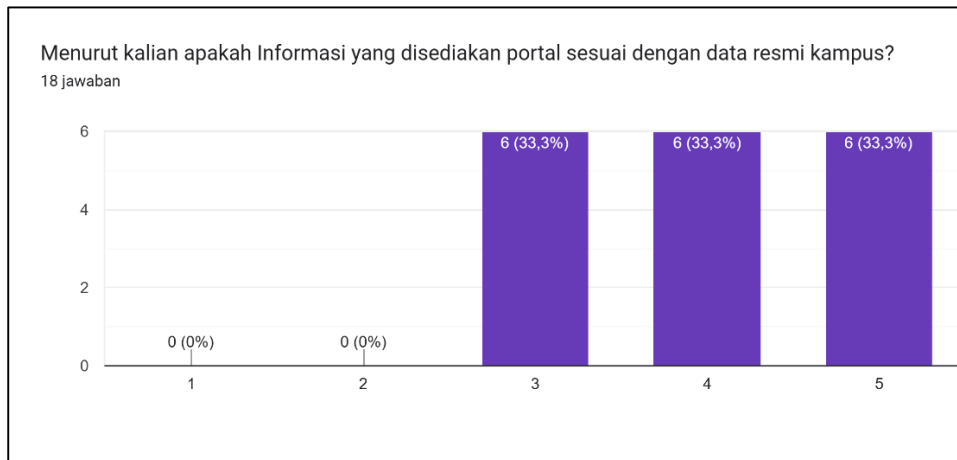
Gambar 5. Responsivitas Admin

Dari 18 responden, mayoritas memberikan nilai 3 (55,6%), menunjukkan bahwa mereka cukup setuju bahwa admin atau pihak kampus merespons keluhan mahasiswa dengan cepat. Sebanyak 22,2% memilih nilai 4, yang berarti mereka merasa responsnya baik. Selain itu, 16,7% memberikan nilai 2, dan 5,6% memberikan nilai 1, menunjukkan adanya sebagian kecil pengguna yang merasa respons admin masih lambat. Secara umum, respons admin dianggap cukup cepat, namun masih perlu peningkatan.



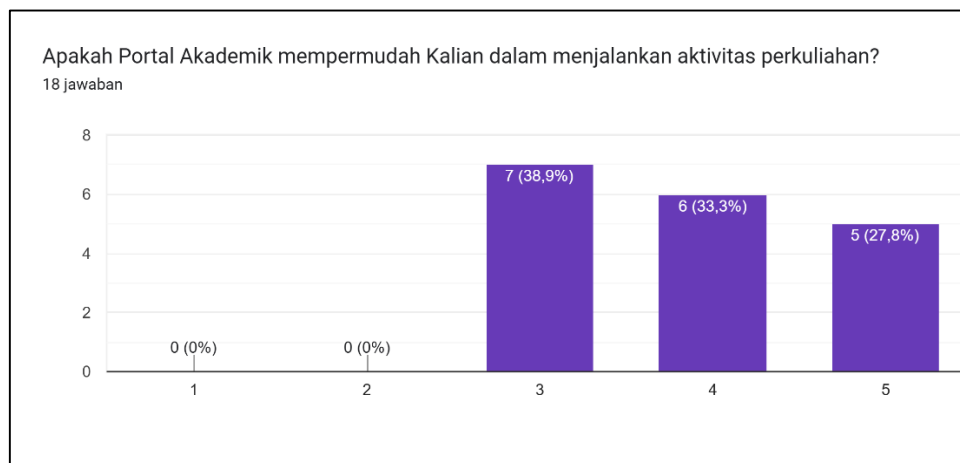
Gambar 6. Keamanan Data Pengguna

Dari 18 responden, 50% memberikan nilai 4, menunjukkan mereka setuju bahwa portal aman untuk memasukkan data pribadi. Sebanyak 27,8% memilih nilai 3, menandakan tingkat keamanan yang dirasakan cukup. Sementara itu, nilai 2 dan 1 masing-masing dipilih oleh 11,1% responden, memperlihatkan bahwa sebagian kecil masih merasa kurang aman. Secara keseluruhan, mayoritas pengguna menilai keamanan portal cukup terjamin.



Gambar 7. Validitas Informasi

Dari 18 responden, penilaian terkonsentrasi pada nilai 3, 4, dan 5, masing-masing sebesar 33,3%. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna cukup setuju, setuju, hingga sangat setuju bahwa informasi di portal sesuai dengan data resmi kampus. Tidak ada responden yang memberikan penilaian rendah (1 atau 2). Secara keseluruhan, validitas informasi portal dinilai baik dan dapat dipercaya.



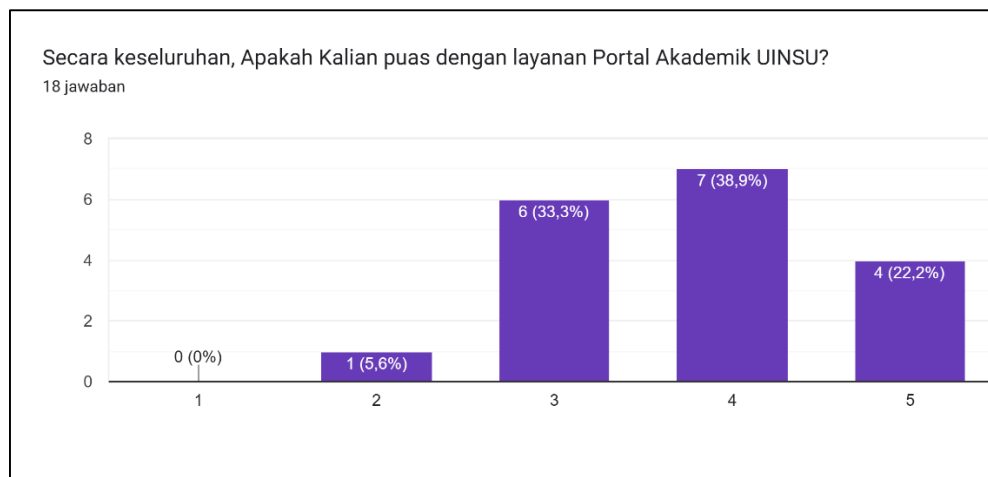
Gambar 8. Kemudahan Aktivitas Akademik

Dari 18 responden, nilai 4 (38,9%) menjadi yang paling banyak dipilih, menunjukkan bahwa mereka setuju portal mempermudah aktivitas akademik. Sebanyak 33,3% memberi nilai 3, yang menandakan tingkat kemudahan yang cukup. Sementara itu, 27,8% memberi nilai 5, menunjukkan bahwa mereka sangat setuju portal membantu aktivitas perkuliahan. Tidak ada yang memberi nilai 1 atau 2. Secara keseluruhan, portal dinilai memudahkan proses akademik bagi mahasiswa.



Gambar 9. Sikap Admin

Sebagian besar responden memberi nilai 4 (55,6%), menunjukkan bahwa mereka menilai admin portal cukup ramah dan membantu saat ada kesulitan. Nilai 3 (27,8%) juga cukup banyak, menandakan pelayanan dianggap cukup baik. Sementara itu, nilai 5 (16,7%) menunjukkan sebagian kecil responden merasa sangat puas. Secara keseluruhan, sikap admin dinilai positif.



Gambar 10. Kepuasan Pengguna

Mayoritas responden menilai layanan portal cukup memuaskan, terlihat dari 7 responden (38,9%) yang memberi nilai 4 dan 6 responden (33,3%) memberi nilai 3. Sebagian lainnya memberi nilai 5 (22,2%), menunjukkan tingkat kepuasan tinggi. Sementara itu, hanya 1 responden (5,6%) yang memberi nilai 2. Secara keseluruhan, pengguna cenderung puas terhadap layanan Portal Akademik.

Dengan analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan Portal Akademik UINSU serta mengidentifikasi area yang harus diperbaiki agar layanan menjadi lebih cepat, akurat, aman, dan mudah digunakan bagi seluruh mahasiswa.



KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Portal Akademik UINSU telah memberikan layanan yang cukup baik, terutama dari sisi kemudahan penggunaan, kelengkapan data akademik, serta berfungsinya fitur utama seperti login, KRS, dan cek nilai. Namun, analisis SERVQUAL mengungkap adanya kesenjangan antara harapan dan pengalaman mahasiswa, khususnya pada aspek kecepatan akses, responsivitas admin, dan keamanan data. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada stabilitas dan performa sistem, penyempurnaan tampilan dan navigasi, pembaruan data akademik secara rutin, percepatan layanan admin, serta penguatan keamanan informasi. Pengembangan fitur pendukung seperti notifikasi otomatis juga disarankan, di samping perlunya evaluasi berkala menggunakan metode SERVQUAL agar kualitas layanan terus meningkat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Application of fuzzy service quality method in measuring student service satisfaction level. (2025). *JTP – Jurnal Teknologi Pendidikan*, 27(1), 54324. <https://doi.org/10.21009/jtp.v27i1.54324>
- Aulia, R., Saputra, E., & Ahsyar, T. K. (2024). Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas internet UIN Suska Riau menggunakan metode SERVQUAL dan CSI. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 7(3), 1173–1178. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.41421>
- Customer satisfaction analysis based on SERVQUAL method to determine service level of academic information systems on higher education. (2025). *Khazanah Informatika: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 6(2), 10690. <https://doi.org/10.23917/khif.v6i2.10690>
- Dwi Artika Urbasari, Sirotus, F., & Nurbaiti. (2025). Analisis pemanfaatan Portalsia sebagai sistem informasi akademik di UIN Sumatera Utara. *JRME*.
- Irviantina, S., Baskara, T. K., Kurniawan, B., Mendrofa, W. C., & Sinaga, F. M. (2025). Pengujian tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Mikroskil terhadap layanan portal akademik menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Sifo Mikroskil*, 23(2), 897. <https://doi.org/10.55601/jsm.v23i2.897>
- Nasution, M. I. P., & Harahap, C. A. (2025). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap portal informasi akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara: Tinjauan literatur. *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, 3(1), 604. <https://doi.org/10.61132/mercurius.v3i1.604>
- Prasetio, L., Assegaff, S., & Kurniabudi. (2025). An analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik fuzzy SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, 5(2), 1133–1140. <https://doi.org/10.33998/jms.2025.5.2.2342>
- Rahayu, A. P., Santoso, H. B., & Rahayuningsih, S. (2025). Analisa kepuasan sistem informasi akademik mahasiswa menggunakan E-SERVQUAL. *JATI UNIK: Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri*, 2(1), 387. <https://doi.org/10.30737/jatiunik.v2i1.387>
- Rahmawita, M., Kartika, Y., & Megawati. (2021). Analisis kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode E-SERVQUAL pada FKIP Universitas Riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*.
- Rahmawita, M., Kartika, Y., & Megawati. (2021). Analisis kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode E-SERVQUAL pada FKIP Universitas Riau. *JIRMISI*.

- Setyoningrum, N. R. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi ujian akhir semester (SIUAS) menggunakan metode service quality (SERVQUAL). *Jurnal Bangkit Indonesia*, 7(2), 98.
<https://doi.org/10.52771/bangkitindonesia.v7i2.98>
- Sitorus, A. Z., Manao, M. C., Sari, N., Ramadhani, S., & Fachruddin, W. (2023). The effect of system quality and information quality of the student academic portal on user satisfaction in accounting students. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, dan Perencanaan Kebijakan*, 2(3), 584.
<https://doi.org/10.47134/jampk.v2i3.584>