

## Abstrak

SIRAMA, Sistem Registrasi Akademik Mahasiswa Telkom University, merupakan bagian integral dari dukungan proses bisnis lembaga sesuai visi misi Telkom University melalui layanan Teknologi Informasi. SIRAMA Telkom University sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dengan fokus pada kepuasan pengguna layanan akademik. Akan tetapi layanan SIRAMA Telkom University belum memiliki survei kualitas layanan. Sehingga, Telkom University tidak dapat mengetahui bagaimana kondisi layanan yang sudah diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur performa website SIRAMA dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Melalui analisis mendalam, ditemukan bahwa meskipun layanan yang diberikan oleh SIRAMA secara umum dianggap memadai oleh pengguna, masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan untuk dapat sepenuhnya memenuhi ekspektasi mereka. Pada dimensi Tangibles, aspek visual layanan seperti tampilan antarmuka dan infrastruktur pendukung dinilai cukup baik, meskipun masih ada kekurangan dalam kualitas tampilan yang perlu ditingkatkan agar lebih user-friendly dan menarik. Reliability, atau keandalan layanan, menjadi perhatian utama karena adanya ketidakpuasan pengguna terhadap inkonsistensi dalam penyampaian layanan, yang berkontribusi pada penurunan kepercayaan terhadap sistem. Pada dimensi Responsiveness meskipun layanan dianggap cukup responsif, masih terdapat kebutuhan untuk memperbaiki kecepatan dan efektivitas tanggapan terhadap keluhan atau pertanyaan pengguna, yang memerlukan peningkatan dalam prosedur penanganan masalah serta kapasitas tim dukungan. Dimensi Assurance menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat keyakinan yang cukup terhadap kompetensi dan pengetahuan staf SIRAMA, namun peningkatan dalam aspek keamanan data dan

kepercayaan masih diperlukan untuk memperkuat rasa aman pengguna. Empathy muncul sebagai dimensi dengan skor terendah, mengindikasikan bahwa perhatian personal terhadap pengguna masih kurang, yang kemungkinan disebabkan oleh interaksi yang lebih bersifat generik dan kurang mendalam. Kesimpulannya, untuk meningkatkan kualitas, keandalan, dan kepuasan pengguna terhadap layanan SIRAMA, perlu dilakukan perbaikan yang signifikan pada area-area yang telah diidentifikasi. Peningkatan ini akan membantu SIRAMA dalam memberikan layanan yang lebih berkualitas, konsisten, dan sesuai dengan harapan pengguna.

**Kata Kunci:** *SIRAMA, kualitas layanan, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, kepuasan pengguna, keandalan.*