



Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembayaran UKT melalui Aplikasi Brimo Jurusan S1 Administrasi Publik Semester VI Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo

Nuning Setiyawati^{1*}, Yacob Noho Nani², Rustam Tohopi³

¹⁻³Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Penulis Korespondensi: nuningsetiyawaty@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the level of student satisfaction in paying tuition fees (UKT) through the BRImo application at Universitas Negeri Gorontalo. The research applies the service quality (SERVQUAL) framework, which consists of five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through in-depth interviews, direct observations, and documentation. Participants included students who actively use the BRImo application for UKT payments as well as staff responsible for tuition management. Data analysis followed a systematic process involving data reduction, data display, and drawing conclusions to ensure accuracy and clarity of findings. The results indicate that using the BRImo application for tuition payment offers significant convenience and efficiency, allowing students to complete transactions without physically visiting the university payment office. Despite these benefits, several challenges were identified, including failed transactions, delays in payment confirmation, and suboptimal responses from customer service staff. Overall, the study concludes that student satisfaction with tuition payments via BRImo is considered fairly good. Nevertheless, improvements in reliability and responsiveness are recommended to further enhance the user experience and optimize the quality of service provided.*

Keywords: BRImo; Service Quality; SERVQUAL; Student Satisfaction; Tuition Payment.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) melalui aplikasi BRImo di Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini menggunakan kerangka kualitas layanan (SERVQUAL) yang mencakup lima dimensi, yaitu: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Partisipan penelitian terdiri dari mahasiswa yang menggunakan aplikasi BRImo untuk pembayaran UKT dan staf yang mengelola administrasi pembayaran. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memastikan temuan yang akurat dan jelas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BRImo memberikan kemudahan dan efisiensi bagi mahasiswa, sehingga transaksi dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke loket pembayaran universitas. Namun, beberapa kendala ditemukan, seperti transaksi gagal, keterlambatan konfirmasi pembayaran, dan respons layanan pelanggan yang kurang optimal. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pembayaran UKT melalui BRImo dikategorikan cukup baik. Meski demikian, diperlukan perbaikan pada aspek keandalan dan daya tanggap untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mengoptimalkan kualitas layanan.

Kata Kunci: BRImo; Kepuasan Mahasiswa; Kualitas Layanan; Pembayaran Uang Kuliah; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat dan memengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pemanfaatan internet, ponsel pintar, dan komputer semakin luas digunakan untuk mempermudah aktivitas manusia. Perkembangan ini memungkinkan berbagai kegiatan dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga waktu dan jarak tidak lagi menjadi hambatan (Purba et al., 2020). Dalam sektor pendidikan tinggi, sistem pembayaran juga mengalami transformasi seiring perkembangan teknologi informasi. Perguruan tinggi

mulai memanfaatkan sistem pembayaran digital untuk meningkatkan efisiensi administrasi, termasuk dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang mengatur pengelolaan biaya pendidikan.

Salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang menyediakan layanan perbankan digital melalui aplikasi BRImo. Aplikasi ini memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian layanan digital, hingga pembayaran biaya pendidikan (Anggi, 2023). Universitas Negeri Gorontalo (UNG) merupakan salah satu perguruan tinggi yang bekerja sama dengan BRI dalam menyediakan layanan pembayaran UKT bagi mahasiswa. Sebelum adanya aplikasi BRImo, pembayaran UKT umumnya dilakukan melalui ATM BRI atau secara langsung di bank. Namun, dengan hadirnya aplikasi BRImo, mahasiswa dapat melakukan pembayaran UKT secara lebih praktis kapan saja dan di mana saja (Simangunsong et al., 2024).

Meskipun demikian, penggunaan BRImo masih menghadapi beberapa kendala. Berdasarkan survei awal terhadap 112 mahasiswa, sebanyak 69 mahasiswa menggunakan BRImo, dengan 34 mahasiswa sering mengalami kendala, 22 mahasiswa jarang mengalami kendala, dan 20 mahasiswa tidak mengalami kendala. Permasalahan yang muncul meliputi kode pembayaran tidak valid, aplikasi sering logout, serta proses transaksi yang lambat.. Beberapa permasalahan yang dikeluhkan mahasiswa antara lain kode pembayaran yang tidak valid, aplikasi yang sering *logout*, serta proses transaksi yang lambat. Permasalahan tersebut berkaitan dengan kualitas layanan aplikasi yang meliputi tampilan aplikasi, keandalan sistem, kecepatan respon layanan, keamanan transaksi, serta perhatian terhadap pengalaman pengguna.

Dalam menilai kualitas layanan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Nurdin, 2019). Kelima dimensi ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BRImo sebagai sarana pembayaran UKT. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azzahra et al., (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* dan kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT melalui aplikasi BRImo pada mahasiswa Jurusan S1 Administrasi Publik Semester VI Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep *E-Government*

Pengelolaan organisasi, sumber daya, dan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi publik dalam mencapai tujuannya merupakan fokus dari ilmu administrasi publik. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, administrasi publik juga telah bergerak menuju gagasan "tata kelola digital," yang merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam implementasi kebijakan, pengambilan keputusan, dan penyampaian layanan publik yang lebih efektif dan transparan (Hansiden, 2020).

Salah satu bentuk penerapan tata kelola digital adalah e-government, yaitu sistem tata kelola berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk membuat kualitas layanan publik lebih efektif, efisien, dan transparan. Dengan memperkenalkan e-government, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah dengan lebih mudah, cepat, dan nyaman, sehingga mengurangi proses birokrasi yang kompleks. (Tohopi & Hulinggi, 2023). Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam pemerintahan juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat serta akuntabilitas lembaga publik dalam penyelenggaraan pelayanan (Huntua et al., 2024).

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia karena setiap individu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. (Sinambela & Pohan, 2016) menyatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, sehingga pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang terjadi melalui interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan permasalahan pengguna layanan (Isa, 2009). Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik merupakan sistem layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat secara adil dan merata tanpa diskriminasi.

Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan melalui berbagai program dan kebijakan yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi pemerintah (Silama et al., 2023).

Menurut Ahmad Batinggi dalam Sawir Muhammad, (2020), terdapat tiga jenis layanan, yaitu: 1) Layanan lisan, yaitu pelayanan yang diberikan melalui komunikasi langsung antara petugas dan pengguna layanan, 2) Layanan tulisan, yaitu pelayanan yang disampaikan melalui media tertulis seperti surat atau pengumuman resmi, 3) Layanan perbuatan, yaitu pelayanan yang diwujudkan melalui tindakan nyata seperti pembangunan fasilitas atau program bantuan kepada masyarakat.

Kualitas Layanan Publik

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara harapan pengguna terhadap suatu layanan dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas layanan tersebut dianggap baik. Sebaliknya, jika layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka kualitas layanan dinilai kurang memuaskan (Fatimah et al., 2023).

Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman dalam Nurdin, (2019), terdapat lima dimensi dalam menilai kualitas layanan, yaitu:

Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles adalah konsep yang berkaitan dengan tampilan fisik atau fasilitas yang dapat dinilai secara langsung oleh pengguna layanan. Dalam konteks layanan digital seperti aplikasi BRImo, bukti fisik tidak hanya berupa perangkat atau teknologi yang digunakan, tetapi juga mencakup tampilan antarmuka (user interface) aplikasi, desain visual, kemudahan navigasi menu, serta kejelasan informasi yang ditampilkan pada layar. Tampilan aplikasi yang rapi, menarik, dan mudah dipahami akan memberikan kesan profesional serta meningkatkan rasa aman saat melakukan transaksi, termasuk dalam proses pembayaran UKT. Dengan demikian, aspek tangibles menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi persepsi kualitas layanan dari sudut pandang pengguna.

Reliability (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan sistem atau penyedia layanan dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam penggunaan aplikasi BRImo, keandalan tercermin dari stabilitas sistem, kecepatan pemrosesan transaksi, serta minimnya kesalahan atau gangguan saat pengguna melakukan aktivitas perbankan. Keandalan juga terlihat dari keberhasilan transaksi pembayaran UKT yang dilakukan melalui aplikasi tanpa mengalami kegagalan sistem atau kesalahan data. Semakin tinggi tingkat keandalan suatu aplikasi, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap pertanyaan, keluhan, maupun permasalahan yang dialami oleh pengguna. Dalam konteks layanan digital seperti BRImo, daya tanggap dapat dilihat dari ketersediaan layanan bantuan, kecepatan respon dari layanan pelanggan, serta kemudahan pengguna dalam memperoleh solusi ketika mengalami kendala saat melakukan transaksi. Respons yang cepat dan efektif akan memberikan rasa nyaman bagi pengguna karena mereka merasa bahwa masalah yang dihadapi dapat segera ditangani dengan baik.

Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk menjamin keamanan sekaligus meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem disebut sebagai keamanan. Karena secara langsung memengaruhi keamanan transaksi keuangan dan informasi pribadi pengguna, fitur aplikasi BRImo ini sangat penting. Langkah-langkah keamanan yang kuat, seperti penggunaan PIN, kata sandi, verifikasi OTP, dan teknologi enkripsi data yang mencegah penyalahgunaan informasi pengguna, dapat memastikan keamanan ini. Pengguna merasa lebih aman dan nyaman menggunakan aplikasi untuk berbagai transaksi, termasuk pembayaran biaya kuliah, berkat langkah-langkah keamanan yang ketat ini.

Empathy (Empati)

Empathy merupakan bentuk perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan serta kenyamanan pengguna. Dalam layanan berbasis aplikasi seperti BRImo, empati dapat diwujudkan melalui penyediaan fitur bantuan yang mudah diakses, informasi yang jelas dan mudah dipahami, serta layanan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, empati juga tercermin dari upaya penyedia layanan dalam memahami kesulitan yang mungkin dialami oleh pengguna dan menyediakan solusi yang memudahkan mereka dalam menggunakan aplikasi. Dengan adanya perhatian terhadap kebutuhan pengguna, kualitas layanan yang diberikan akan dirasakan lebih baik dan lebih memuaskan. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BRImo sebagai sarana pembayaran UKT.

Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima (Utami, 2021). Apabila layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam konteks pembayaran UKT melalui aplikasi BRImo, kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan sistem, serta kenyamanan dalam melakukan pembayaran. Menurut Hawkins dan Lonney dalam Pulungan (2021), kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu: 1) kesesuaian harapan, yaitu kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan pengguna; 2) minat menggunakan kembali, yaitu keinginan pengguna untuk kembali menggunakan layanan tersebut; 3) kesediaan merekomendasikan, yaitu kesediaan pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menyajikan data secara rinci dan mendalam mengenai suatu kondisi atau fenomena tertentu. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang tepat dan menyeluruh tentang bagaimana aplikasi BRImo membantu mahasiswa ilmu administrasi dalam proses pembayaran UKT. Dengan mengadopsi metode ini, studi ini berharap dapat memberikan gambaran rinci tentang manfaat dan tantangan yang dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk deskriptif atau naratif, bukan dalam format numerik atau statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan mahasiswa dalam membayar biaya kuliah melalui aplikasi BRImo. Data ini diperoleh melalui narasumber atau informan, yaitu individu yang menjadi subjek penelitian atau memberikan informasi yang dibutuhkan. Dalam konteks penelitian ini, sumber data primer terdiri dari mahasiswa yang menggunakan aplikasi BRImo sebagai alat untuk membayar UKT.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknologi informasi diterapkan dalam pelayanan publik bertujuan untuk mengupayakan peningkatan kualitas layanan publik. Penggunaan sistem berbasis aplikasi dinilai mampu mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses informasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi digital dalam pelayanan administrasi diharapkan bermanfaat dalam memberikan pengalaman pelayanan efektif dan efisien bagi pengguna (Mozin & Isa, 2023). Menurut teori kualitas layanan Parasuraman, kebahagiaan konsumen sebagian besar bergantung pada daya tanggap dan keandalan. Kedua elemen ini membutuhkan perbaikan, seperti yang dibuktikan oleh masalah pada aplikasi BRImo. Terdapat kesenjangan antara apa

yang diharapkan dan apa yang sebenarnya diberikan, seperti yang terlihat dari ketidakstabilan sistem yang berkelanjutan dan waktu reaksi layanan pelanggan yang sangat singkat terhadap kekhawatiran mahasiswa. Situasi ini mendukung gagasan bahwa efektivitas dan efisiensi sistem layanan yang ditawarkan kepada pengguna memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan publik. Untuk mencapai tujuannya dengan sebaik-baiknya, sistem layanan yang baik harus mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berfokus pada pengguna (Sulila, 2024). Oleh karena itu, penguatan sistem agar lebih stabil dan minim gangguan, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan yang lebih cepat dan solutif, menjadi langkah yang penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan 9 mahasiswa pengguna BRImo untuk pembayaran UKT dan 2 staf pengelola UKT. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas penggunaan aplikasi BRImo dalam proses pembayaran UKT, baik dari perspektif pengguna maupun penyedia layanan. Melalui wawancara tersebut, peneliti menggali pengalaman, persepsi, serta tingkat kepuasan mahasiswa, sekaligus memahami mekanisme pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola UKT sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif dan objektif terkait kualitas layanan pembayaran UKT berbasis aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam kualitas layanan aplikasi BRImo dalam membantu mahasiswa membayar uang kuliah mereka, terutama dalam hal keandalan dan daya tanggap. Secara keseluruhan, penggunaan aplikasi BRImo oleh mahasiswa telah menyederhanakan pembayaran uang kuliah tanpa uang tunai, membuat prosedur lebih cepat, lebih mudah, dan lebih fleksibel tanpa mengharuskan mereka untuk mengunjungi bank secara fisik. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis yang dialami mahasiswa, seperti transaksi yang tertunda, gangguan sistem, serta respons layanan pelanggan yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan data bahwa meskipun layanan digital telah memberikan efisiensi dalam proses pembayaran, kualitas layanan masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan pengguna secara lebih maksimal.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi layanan kepada masyarakat. Penggunaan sistem berbasis aplikasi seperti BRImo dinilai mampu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah akses informasi bagi pengguna (Mozin & Isa, 2023). Dalam konteks penelitian ini, penggunaan aplikasi BRImo sebagai sarana pembayaran UKT merupakan bentuk inovasi layanan digital yang mendukung transformasi sistem administrasi di perguruan tinggi. Apabila sistem pembayaran digital mampu memberikan kemudahan akses,

keandalan transaksi, serta dukungan layanan yang responsif, maka tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut akan semakin meningkat. Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, ditemukan bahwa meskipun aplikasi BRImo memberikan kemudahan dalam proses pembayaran UKT, masih terdapat beberapa kendala yang dapat mengurangi tingkat kepuasan mahasiswa. Kendala tersebut meliputi transaksi yang gagal, lambatnya respons layanan pelanggan, serta keterbatasan informasi terkait kode dan alur pembayaran. Di sisi lain, staf pengelola UKT menyatakan bahwa penerapan sistem pembayaran digital melalui BRImo telah membantu meningkatkan efisiensi administrasi kampus. Namun demikian, sistem ini masih memerlukan perbaikan, khususnya pada aspek teknis dan koordinasi yang lebih intensif dengan pihak bank, agar dapat berjalan lebih optimal dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa terbantu dengan adanya aplikasi BRImo karena memberikan kemudahan dalam proses pembayaran UKT. Namun demikian, beberapa kendala yang berkaitan dengan stabilitas sistem dan respons layanan pelanggan masih memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Berdasarkan teori kualitas layanan Parasuraman, kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan layanan yang diterima, terutama pada dimensi keandalan dan daya tanggap.

Teori kualitas layanan oleh Parasuraman menjelaskan bahwa keandalan dan daya tanggap merupakan dimensi penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan. Permasalahan yang muncul dalam penggunaan aplikasi BRImo menunjukkan bahwa pemenuhan kedua dimensi tersebut masih perlu ditingkatkan. Keandalan sistem yang belum sepenuhnya stabil serta respons layanan pelanggan yang relatif lambat dalam menangani keluhan mahasiswa menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Oleh karena itu, penguatan sistem agar lebih stabil dan minim gangguan, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan yang lebih cepat dan solutif, menjadi langkah yang penting untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Pembahasan Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

Bukti Fisik (Tangibles)

Berdasarkan hasil wawancara, dimensi bukti fisik dalam aplikasi BRImo secara umum dinilai cukup baik oleh mahasiswa. Tampilan aplikasi yang modern serta navigasi yang relatif sederhana memudahkan mahasiswa dalam mengakses berbagai fitur layanan, termasuk pembayaran UKT. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan aspek awal yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

Namun demikian, beberapa mahasiswa menyampaikan bahwa menu pembayaran UKT belum langsung terlihat pada tampilan awal aplikasi sehingga pengguna harus menelusuri beberapa menu terlebih dahulu. Kondisi ini menunjukkan bahwa tampilan visual aplikasi masih perlu dioptimalkan agar informasi layanan lebih mudah ditemukan oleh pengguna. Temuan ini sejalan dengan pendapat Sulila, (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan publik memerlukan pengelolaan yang efektif dan penyajian yang terstruktur agar mampu memberikan kinerja pelayanan yang optimal. Selain itu, Fatimah et al., (2023) juga menegaskan bahwa fasilitas pendukung yang memadai dan mudah diakses akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan.

Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan layanan pembayaran UKT melalui BRImo secara umum dinilai cukup baik oleh mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa proses pembayaran UKT dapat dilakukan dengan lancar dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BRImo telah mampu menjalankan fungsinya sebagai sarana pembayaran digital bagi mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BRImo telah mampu menjalankan fungsi utamanya secara konsisten (Nani et al., 2023). Meskipun demikian, pada waktu tertentu masih ditemukan keterlambatan dalam proses transaksi, terutama ketika jumlah pengguna yang melakukan pembayaran meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem masih perlu ditingkatkan agar mampu menangani lonjakan transaksi secara optimal.

Teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman menjelaskan bahwa keandalan menekankan pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan. Tujuan pelayanan prima yang dilakukan oleh pemberi layanan ialah untuk menghasilkan kualitas layanan yang baik dan tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari para pelanggan, sehingga menunjukkan kinerja prestasi untuk layanan yang professional (Dali et al., 2024).

Keandalan dalam layanan tidak hanya diukur dari keberhasilan akhir transaksi, tetapi juga dari konsistensi kinerja sistem, kecepatan proses, serta minimnya gangguan selama penggunaan layanan. Hal ini sejalan dengan Tohopi & Nani, (2025) yang menyatakan bahwa keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Selain itu, Nani et al., (2024) menegaskan bahwa sistem pelayanan yang baik harus mampu beroperasi secara stabil serta meminimalisir gangguan teknis.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap layanan dalam penggunaan aplikasi BRImo menunjukkan pengalaman yang berbeda bagi mahasiswa. Sebagian mahasiswa tidak mengalami kendala selama proses pembayaran sehingga tidak memerlukan bantuan layanan pelanggan. Namun bagi mahasiswa yang mengalami kendala, kecepatan respons layanan menjadi faktor penting dalam menilai kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons layanan pelanggan BRImo terkadang memerlukan waktu sehingga mahasiswa sering mencari solusi melalui pihak kampus. Dalam hal ini, pihak universitas berperan aktif dalam membantu mahasiswa serta melakukan koordinasi dengan pihak bank untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Peran aktif pihak universitas dalam membantu mahasiswa menunjukkan adanya bentuk daya tanggap institusional yang mendukung layanan. Hal ini sejalan dengan Sabali et al., (2025) yang menyatakan bahwa daya tanggap merupakan kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat. Selain itu, Tohopi & Hulinggi, (2023) menekankan pentingnya koordinasi antarinstansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dukungan ini juga diperkuat oleh Nani et al., (2025) dan Pakaya & Isa, (2025) yang menegaskan bahwa responsivitas dan kejelasan solusi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna layanan.

Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan dalam penggunaan aplikasi BRImo dinilai cukup baik oleh mahasiswa. Hal ini terlihat dari adanya fitur keamanan seperti kode verifikasi OTP, pencatatan riwayat transaksi, serta bukti pembayaran yang dapat diakses kembali oleh pengguna. Fitur-fitur tersebut memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran UKT. Hal ini sejalan dengan Tohopi et al., (2025) yang menekankan pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam layanan berbasis digital. Selain itu, Yusuf et al., (2023) menyatakan bahwa keamanan sistem dan kepercayaan pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan layanan digital. Afanti et al., (2026) juga menambahkan bahwa jaminan layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna. Selain itu, integrasi sistem antara pihak bank dan universitas juga memperkuat kepercayaan mahasiswa bahwa setiap transaksi yang dilakukan tercatat dengan baik dan dapat diverifikasi apabila terjadi kendala.

Empati (Empathy)

Dimensi empati dalam layanan pembayaran UKT melalui BRImo lebih banyak terlihat dari peran pihak universitas dalam membantu mahasiswa yang mengalami kendala. Beberapa kebijakan yang diberikan oleh pihak kampus, seperti pemberian alternatif metode pembayaran

atau kelonggaran waktu pembayaran, menunjukkan adanya perhatian terhadap kondisi mahasiswa. Kebijakan tersebut memberikan dampak positif terhadap kenyamanan psikologis mahasiswa dan menunjukkan adanya perhatian institusi terhadap kondisi pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan Hanasi & Isa, (2026) menegaskan bahwa perhatian institusi terhadap pengguna layanan dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa empati layanan tidak hanya berasal dari pihak bank sebagai penyedia aplikasi, tetapi juga dari pihak universitas yang berperan dalam mendukung kelancaran proses pembayaran UKT bagi mahasiswa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan aplikasi BRImo dalam pembayaran UKT oleh mahasiswa S1 Administrasi Publik Universitas Negeri Gorontalo secara umum menunjukkan kualitas layanan yang cukup baik. Hal ini terlihat dari dimensi *tangibles*, dimana tampilan antarmuka aplikasi dinilai modern dan navigasinya cukup mudah dipahami sehingga memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran. Meskipun demikian, penyediaan informasi terkait prosedur pembayaran dan konfirmasi transaksi masih perlu ditingkatkan agar lebih jelas dan mudah dipahami oleh seluruh pengguna.

Pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, BRImo pada dasarnya mampu menjalankan fungsi pembayaran dengan baik dan sebagian besar transaksi dapat diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh mahasiswa, seperti transaksi yang tertunda atau gagal terutama pada saat mendekati batas waktu pembayaran UKT. Selain itu, layanan pelanggan dinilai masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan atau permasalahan yang dialami oleh pengguna. Pada dimensi *assurance* dan *empathy*, aplikasi BRImo telah menyediakan fitur keamanan seperti verifikasi OTP dan notifikasi transaksi yang memberikan rasa aman bagi pengguna dalam melakukan pembayaran secara digital. Meskipun demikian, mahasiswa masih mengharapkan adanya peningkatan perhatian terhadap pengguna yang mengalami kendala teknis, terutama pada periode pembayaran UKT yang memiliki batas waktu tertentu. Secara keseluruhan, aplikasi BRImo telah memberikan kemudahan dalam proses pembayaran UKT, namun masih diperlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas layanan pembayaran UKT melalui aplikasi BRImo perlu dilakukan secara berkelanjutan agar dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi mahasiswa. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan tampilan aplikasi dan pengalaman pengguna melalui navigasi yang lebih sederhana, informasi yang lebih jelas, serta penyediaan notifikasi yang informatif terkait status transaksi pembayaran. Selain itu, peningkatan kualitas layanan pelanggan juga perlu menjadi perhatian utama, khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi keluhan pengguna. Pengembangan fitur bantuan digital seperti chatbot atau pusat bantuan yang mudah diakses dapat menjadi alternatif solusi untuk membantu pengguna ketika mengalami kendala saat melakukan transaksi pembayaran UKT.

Di samping itu, kerja sama antara pihak bank dan universitas juga perlu diperkuat melalui koordinasi dan sosialisasi yang lebih efektif kepada mahasiswa mengenai prosedur pembayaran UKT melalui BRImo. Peningkatan sistem keamanan serta penyediaan mekanisme penanganan transaksi gagal juga perlu diperhatikan agar dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan yang lebih tinggi bagi mahasiswa sebagai pengguna layanan.

DAFTAR REFERENSI

- Afanti, N., Uwaka, I., Isa, R., & Mozin, S. Y. (2026). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo (Studi kasus pada bidang pengembangan destinasi pariwisata dan industri pariwisata). *Jurnal*, 4(4), 9530–9537.
- Anggi, N. M. A. (2023). Efektivitas layanan BRI mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tabanan. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Azzahra, A., Sari, D. H., & Santika, S. (2024). Analisis kualitas layanan dan kemudahan bertransaksi mobile banking/BRIMO terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Studi kasus: PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Mt Haryono). 1–9.
- Dali, S. R., Sulila, I., & Abdussamad, J. (2024). Pengaruh perilaku birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik di samsat Kota Gorontalo. 2(November), 447–457.
- Fatimah, S., Nani, Y. N., & Tohopi, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. *Journal Administration and Public Service*, 4(1), 41–48. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjaps/article/view/19666>
- Hanasi, R., & Isa, R. (2026). Public trust reconstruction strategy: The case of the North Gorontalo Regency government after the re-vote. *Journal*, 6(2025), 271–282.
- Hansiden, P. E. (2020). Governansi digital: Paradigma baru administrasi publik. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2).

- Huntua, F. S., Tohopi, R., & Tantu, R. (2024). Digitalisasi pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. 1(June), 181–189. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11491288>
- Isa, R. (2009). Efektivitas organisasi kecamatan dalam pelayanan publik setelah menjadi perangkat daerah. *Inovasi*, 6(4), 70–86.
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan desa. 1(4), 150–155.
- Nani, Y. N., Abdussamad, J., Mozin, S. Y., & Tohopi, R. (2025). Integrating ethical values and new public services: Strengthening reform and anti-corruption in Indonesia. *Journal*, 12(2), 236–249.
- Nani, Y. N., Abdussamad, Z., Abdussamad, J., & Tohopi, R. (2024). Collaborative operating standards: Development of dynamic-adaptive policy model Sawala. 4039(May), 94–114.
- Nani, Y. N., Abdussamad, Z., Tohopi, R., & Elyta, E. (2023). NPA, the new paradigm of public service overview of public policy implementation. Atlantis Press SARL. <https://doi.org/10.2991/978-2-38476-174-6>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). *Journal Artikel*.
- Pakaya, C., & Isa, R. (2025). Etika pelayanan publik dalam penerbitan rekomendasi pertanian untuk alih fungsi lahan di Dinas Pertanian Kabupaten Gorontalo. 3(November), 56–59.
- Pulungan, M. S. (2021). Analisis pelayanan pembayaran UKT terhadap kepuasan mahasiswa perbankan syariah FEBI UINSU (Studi kasus pada Bank BRI Syariah KC Medan).
- Purba, R. A., Sudarso, A., Silitonga, H. P., Sisca, S., Supitriyani, S., Yusmanizar, Nainggolan, L. E., & Sudirman, A. (2020). Aplikasi teknologi informasi: Teori dan implementasi. In J. Simarmata (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Yayasan Kita Menulis.
- Sabali, S., Tui, F. P., & Nani, Y. N. (2025). Standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. 5(April).
- Sawir, M. (2020). Birokrasi pelayanan publik: Konsep, teori, dan aplikasi. Deepublish Publisher.
- Silama, R., Ilato, R., Sulila, I., Administrasi, J., Fakultas, P., Sosial, I., Negeri, U., & Gorontalo, K. (2023). Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam pengurusan NIB di DPMPSTP Kota Gorontalo. 1(8), 172–182. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8341178>
- Simangunsong, F., Sari, D. H., & Opu, N. V. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan BRIMO terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK, Unit Batu Ampar. 1–9.
- Sinambela, E., & Pohan, A. K. R. (2016). Analisis kinerja anggaran pendapatan dan belanja daerah pada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.30596/jrab.v16i1.2056>
- Sulila, I. (2024). Regional financial public services evaluation based on regional budget and expenditure. 35(2), 295–305.
- Tohopi, R., Aneta, Y., & Hulinggi, P. A. (2025). Artificial intelligence in public governance: Ethical opportunities and challenges in Indonesia's digital transformation.

- Tohopi, R., & Hulinggi, P. A. (2023). Penerapan e-government melalui kebijakan teknologi, informasi, dan komunikasi berbasis website desa di Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 14–24. [https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9\(1\).11130](https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).11130)
- Tohopi, R., & Nani, Y. N. (2025). Penerapan model civil society melalui organisasi klinik pelayanan publik Desa Molas Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. 3(2), 52–62.
- Utami, A. U. (2021). Tingkat kepuasan mahasiswa pada pembelajaran daring mata kuliah fisika dasar. *Jurnal Kiprah*, 9(1), 23–29. <https://doi.org/10.31629/kiprah.v9i1.3219>
- Yusuf, H., Tohopi, R., & Tantu, R. (2023). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai. 4.