

KEPUASAN MAHASISWA SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS XYZ TERHADAP LAYANAN SIAKAD

Fatwa Adib Soetedjo¹ Dudih Gustian²
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Nusa Putra
Jl. Raya Cibolang Kaler No.21 Cisaat-Sukabumi, Kode pos 43152
e-mail: soetedjof@gmail.com, dudih@nusaputra.ac.id

ABSTRAK

SIKAD merupakan Sistem Informasi Akademik yang menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan terkait akademik suatu lembaga pendidikan. Dengan berkembangnya teknologi, SIAKAD juga mulai banyak digunakan oleh berbagai institusi pendidikan di Indonesia. Metode yang digunakan adalah ServQual. Dari permasalahan yang telah disebutkan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat dominan terjadi dalam suatu sistem informasi. Semakin baik sistem maka kualitas pelayanan akan semakin baik, sehingga pengguna dapat menggunakan sistem dengan mudah dan nyaman. Pengumpulan data diperoleh dari kuesioner online dan studi literatur. Subyek penelitian ini adalah mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2020, 2021 dan 2022 di Universitas XYZ. Hasil penelitian menunjukkan hasil yang positif dengan nilai gap variabel sebesar 0,03 untuk fasilitas yang digunakan, informasi dan data yang disediakan, keamanan sistem, dan kualitas layanan sistem.

ABSTRACT

SIKAD is an Academic Information System that provides various information needed related to the academics of an educational institution. With the development of technology, SIAKAD has also begun to be widely used by various educational institutions in Indonesia. The method used is ServQual. From the problems that have been mentioned, service quality is a very dominant thing that occurs in an information system. The better the system, the better the service quality, so users can use the system easily and comfortably. Data collection was obtained from online questionnaires and literature studies. The subjects of this study were Information Systems students class 2020, 2021 and 2022 at XYZ University. The results showed positive results with a variable gap value of 0.03 for the facilities used, information and data provided, system security, and system service quality.

Keywords: *Service satisfaction, SIAKAD, ServQual*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SIKAD merupakan Sistem Informasi Akademik yang menyajikan berbagai informasi yang diperlukan terkait akademik sebuah instansi pendidikan. Dengan berkembangnya teknologi, SIAKAD juga sudah mulai banyak digunakan oleh berbagai instansi pendidikan di Indonesia. Menggunakan Sistem Informasi Akademik dapat membuat hubungan antar instansi dan pengguna lebih efisien untuk berinteraksi. Sistem Informasi yang disajikan dapat memberikan informasi yang akurat dan juga data yang diberikan oleh SIAKAD meliputi berbagai kebutuhan data seperti data nilai, informasi kegiatan instansi, administrasi dan lain-lain. Namun layaknya sebuah sistem pastinya terdapat beberapa kekurangan yang dapat membuat penggunaannya tidak puas dengan pelayanan sistem tersebut. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi tentang sebuah sistem informasi dan juga kurangnya minat pengguna untuk lebih memahami alur sebuah sistem informasi.

Dari masalah yang sudah disebutkan, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat dominan terjadi dalam sebuah sistem informasi. Semakin baik sebuah sistem, maka layaknya semakin baik pula kualitas pelayanannya, agar pengguna dapat menggunakan sistem tersebut dengan mudah dan nyaman.

II. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah mahasiswa Program Studi Sistem Informasi angkatan 2020-2022 Universitas XYZ.

Tabel 2. Volume Populasi berdasarkan angkatan

Angkatan	Kapasitas Mahasiswa
2020	79
2021	120
2022	171
Total	427

3.2 Sumber Data

Sumber data yaitu mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2020, 2021, dan 2022 Universitas XYZ. Dalam tahapan ini peneliti melakukan pengumpulan data terhadap analisis kepuasan mahasiswa Sistem Informasi Universitas XYZ Angkatan 2020, 2021, dan 2022 terhadap penggunaan SIAKAD dengan total data 122 responden yang diambil dari total sampel data mahasiswa angkatan 2020, 2021, 2022 sebanyak 427 mahasiswa.

3.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini proses pengumpulan datanya dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner (*close-ended question*) kepada responden. Responden adalah Mahasiswa/I Program Studi Sistem Informasi Universitas XYZ.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5% sehingga sampel yang diambil sebanyak 122 mahasiswa. Pembagian volume sampel dapat dilihat pada Tabel 2.

Penentuan volume sampel menggunakan rumus Slovin dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Na^2} = \frac{427}{1 + 427(0.05)^2} = 122$$

Tabel 3. Volume Sampel Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Kapasitas Mahasiswa
2020	12
2021	49
2022	61

Total	122
--------------	------------

Pengumpulan data menggunakan kuesioner Skala Likert, meliputi angka 1 sampai dengan 4.

3.5 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi
Dalam hal ini dilakukan riset secara konstan terhadap objek penelitian yang akan diteliti yaitu SIAKAD. Dan menganalisis permasalahan dari segi tingkat kepuasan terhadap SIAKAD Universitas XYZ.
2. Kuisisioner Secara Online (Google Form)
Kuisisioner ini dilakukan secara online menggunakan google form kepada mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2020, 2021, 2022 Universitas XYZ. Pertanyaan yang diajukan hanya untuk mengetahui puas atau tidaknya mahasiswa menggunakan SIAKAD.
3. Studi Pustaka
Pada metode ini yang dilakukan adalah dengan cara mencari bahan riset yang mendukung dalam permasalahan melalui jurnal-jurnal yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode ServQual yang digunakan untuk model pengukuran tingkat kepuasan layanan mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2020, 2021, 2022 Universitas XYZ. Adapun data yang digunakan berupa perhitungan kuisisioner yang diambil melalui Google Form. Perhitungan ini mengkalkulasikan seberapa baik suatu layanan dan harapan pengguna.

Nilai ServQual untuk setiap pasang pernyataan dapat dihitung dengan rumus berikut.

$$Q = P - E$$

Keterangan :

- Q = Nilai ServQual
P = Nilai persepsi
E = Nilai harapan

Pada kalkulasi nilai Q) hal pertama yang harus dilakukan adalah menakar nilai (P) dan nilai E.

P dari :

$$P = \frac{\sum P}{n}$$

Dimana :

- P = Pelayanan yang sesungguhnya didapat
 $\sum P$ = Skala total nilai persepsi
n = Slaka responden kuisisioner

Sedangkan E dari :

$$E = \frac{\sum E}{n}$$

- E = Harapan pengguna terkait kualitas layanan
 $\sum E$ = Skala total nilai harapan
 n = Skala responden kuisioner

ServQual terbagi menjadi 5 kategori, diantaranya :

1. *Tangibles*, meliputi sarana komunikasi, fasilitas fisik dan perlengkapan pegawai.
2. *Reability* (keandalan), pelayanan dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Empathy*, meliputi kepuasan dalam komunikasi
4. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. *Assurance*, mencakup kemampuan, pengalaman dan attitude.

Tabel 4. Tabel kategori dan sub-kategori pada ServQual

Kategori	Sub-Kategori	Pertanyaan	Variabel
<i>Tangibles</i>	Fasilitas yang disajikan.	1	X1
<i>Reability</i>	Informasi dan data yang diberikan.	2	X2
<i>Empathy</i>	Keamanan sistem.	3	X3
<i>Responsiveness</i>	Kenyamanan.	4	X4
<i>Assurance</i>	Kepuasan pelayanan.	5	X5

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur. Sampel diambil dari 122 responden, dimana responden terdiri dari mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2020, 2021, 2022. Kuisioner dianggap valid karena sudah melebihi 50% dari volume populasi.

Tabel 5. Hasil penyebaran kuisioner

Angkatan	Volume Responden
2020	12
2021	49
2022	61
Total Responden	122 Responden

Hasil dari kalkulasi yang telah dilakukan maka diperoleh nilai medio dari masing-masing variabel dari seluruh responden sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil medio nilai variabel persepsi (P)/Kenyamanan

Variabel	Mean (P)
X1	0,1885
X2	0,1721
X3	0,1475
X4	0,2295
X5	0,2622

Tabel 7. Hasil medio nilai variabel harapan (E)/Harapan

Variabel	Mean (E)
X1	0,0901
X2	0,1065
X3	0,0573
X4	0,1065
X5	0,1803

Setelah diketahui medio nilai dari variabel P dan E, adapun nilai ServQual didapat dengan persamaan 1. Contoh :

$$Q_{x1} = 0,1885 - 0,0901 = 0,0984$$

$$Q_{x2} = 0,1721 - 0,1065 = 0,0656$$

Tabel 8. Hasil nilai ServQual (Q)

Variabel	Nilai ServQual (Q)
X1	0,0984
X2	0,0656
X3	0,0902
X4	-0,123
X5	0,0819

Tabel 9. Hasil detail perhitungan nilai ServQual (O)

Kategori	Sub-Kategori	Variabel	Keterangan	Nilai ServQual
Tangibles	1	X1	Fasilitas yang disediakan oleh SIAKAD.	0,0984
Reability	2	X2	Kejelasan informasi dan data yang diberikan.	0,0656
Empathy	3	X3	Keamanan sistem SIAKAD.	0,0902
Responsiveness	4	X4	Kenyamanan dalam menggunakan SIAKAD.	-0,123
Assurance	5	X5	Kualitas pelayanan sistem.	0,0819

Hasil kalkulasi ServQual menunjukkan adanya nilai positif dan negatif. Variabel yang menunjukkan hasil negatif hanya pada Kenyamanan sistem SIAKAD, variabel lainnya menunjukkan nilai positif.

IV. KESIMPULAN

SIKAD merupakan suatu sistem yang dibangun untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik kampus secara online. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti kepada 122 responden mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2020,2021 dan 2022 terhadap kepuasan layanan SIKAD Universitas XYZ, didapatkan hasil bahwa :

1. Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2020,2021 dan 2022 terhadap kualitas layanan SIKAD memenuhi harapan pengguna. Hal ini diketahui berdasarkan kalkulasi nilai gap variabel kualitas pelayanan SIKAD dengan metode SERVQUAL menunjukkan nilai positif sebesar 0,03. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SIKAD sudah memenuhi tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa angkatan 2020,2021 dan 2022 terhadap kualitas layanan SIKAD yang diteliti belum dapat memenuhi harapan. Hal ini diketahui berdasarkan hasil kalkulasi medio gap variabel kualitas kenyamanan penggunaan sistem dengan metode SERVQUAL menunjukkan nilai negatif. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan yang dirasakan oleh pengguna rendah pada tingkat harapan.
3. Beberapa faktor ketidaknyamanan pada sistem SIKAD adalah sistem SIKAD yang *loading* terlalu lama ketika pengguna login secara bersamaan, *error* saat meng-*upload* file, *interface* sistem yang belum update dan *layout interface* yang kurang teratur.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Djunaidi, J. A. Yani, T. Pos, S. Pabelan, E. Setiawan, and T. Hariyanto, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVICE QUALITY DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN."
- [2] W. Dimuxa, "Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual," *Jurnal Penelitian Pendidikan*, vol. 12, no. 1, pp. 51–60, Jun. 2020, doi: 10.21137/jpp.2020.12.1.8.
- [3] J. Sistem and S. Hartono, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI (STUDI KASUS SISTEM INFORMASI AKADEMIK STKIP MUHAMMADIYAH PRINGSEWU LAMPUNG)," 2021.
- [4] L. Meilani, A. I. Suroso, and L. N. Yuliati, "Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean," *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, vol. 10, no. 2, pp. 137–144, Nov. 2020, doi: 10.21456/vol10iss2pp137-144.
- [5] D. A. Saputra and T. Andriyanto, "Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri Quality Analysis of Website Academic Information System Universitas Nusantara PGRI Kediri," *Research : Journal of Computer*, vol. 5, no. 1, pp. 17–22, 2022.
- [6] W. Dimuxa and H. Al Fatta, "EVALUASI USABILITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL (Studi Kasus: SIKAD STKIP PGRI Pacitan)."

- [7] L. T. Utomo, Y. T. Ardianto, and N. Sisharini, "PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS MERDEKA MALANG."
- [8] M. Yasin and M. Ilham, "PENGARUH LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA," *Jurnal Ilmu Pendidikan*, vol. 16, no. 01, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal.staiskutim.ac.id/index.php/namajurnal>
- [9] S. I. Lestari and A. Suseno, "Analisis Antrian Menggunakan Metode Single Channel Single Phase pada Klinik Adinda," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 6, no. 7, p. 3553, Jul. 2021, doi: 10.36418/syntax-literate.v6i7.3558.
- [10] A. Nikmatulloh *et al.*, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY-FUZZY DI AFRA MART."