

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA

## ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH THE PERFORMANCE OF THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEM AT UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA

Aldi Rizki Mahendra<sup>1</sup>, Nurul Hamdi<sup>2</sup>, Desita Ria Yusian TB<sup>3</sup>, Rizka Albar<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Informatika, <sup>4</sup>Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ubudiyah Indonesia,  
Banda Aceh

E-mail: [1mahendra.mhs@uui.ac.id](mailto:mahendra.mhs@uui.ac.id), [2nurulhamdi@uui.ac.id](mailto:nurulhamdi@uui.ac.id), [3desita@uui.ac.id](mailto:desita@uui.ac.id), [4albar@uui.ac.id](mailto:albar@uui.ac.id)

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Ubudiyah Indonesia. Dalam era Revolusi Industri 4.0, penerapan teknologi informasi menjadi sangat penting dalam menunjang kegiatan akademik, termasuk di perguruan tinggi. SIKAD memegang peranan penting dalam pengelolaan data akademik seperti Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), dan informasi perkuliahan lainnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia sebagai responden untuk mengevaluasi tiga aspek utama: kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan persepsian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kinerja SIKAD. Sebanyak 96,7% responden menilai kualitas sistem baik, 90% menilai kualitas informasi yang diberikan baik, 86,7% merasa puas dengan persepsi mereka terhadap kinerja sistem, dan 93,3% memberikan penilaian baik terhadap kepuasan pengguna secara keseluruhan. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa SIKAD di Universitas Ubudiyah Indonesia telah berfungsi dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan SIKAD guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci :** Sistem Informasi Akademik, kepuasan mahasiswa, kualitas sistem, kualitas informasi, Universitas Ubudiyah Indonesia

**Abstract -** This research aims to analyze student satisfaction with the performance of the Academic Information System (SIKAD) at Universitas Ubudiyah Indonesia. In the era of the Fourth Industrial Revolution, the implementation of information technology is crucial in supporting academic activities, including in higher education institutions. SIKAD plays a significant role in managing academic data such as Study Plan Cards (SPC), Study Result Cards (SRC), and other academic-related information. This study employs a quantitative method by distributing questionnaires to 30 students of Universitas Ubudiyah Indonesia to evaluate three main aspects: system quality, information quality, and perceived satisfaction. The results show that the majority of respondents are satisfied with SIKAD's performance. A total of 96.7% of respondents rated the system quality as good, 90% rated the information quality as good, 86.7% expressed satisfaction with their perception of the system's performance, and 93.3% gave a good rating for overall user satisfaction. Based on these findings, it can be concluded that SIKAD at Universitas Ubudiyah Indonesia functions effectively and meets students' needs. This study recommends ongoing evaluation and development of SIKAD to maintain and improve user satisfaction.

**Keywords:** Academic Information System, student satisfaction, system quality, information quality, Universitas Ubudiyah Indonesia.

### I. PENDAHULUAN

Revolusi Industri 4.0 telah membawa perubahan besar dengan memanfaatkan teknologi, seperti kecerdasan buatan dan sistem otomatisasi, dalam berbagai sektor, termasuk pendidikan. Di dunia pendidikan, teknologi informasi kini menjadi dasar operasional, termasuk penggunaan basis data dan sistem informasi untuk pengelolaan administrasi akademik. Perguruan tinggi, seperti Universitas Ubudiyah Indonesia, telah mengadopsi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang berperan penting dalam pengelolaan data

akademik mahasiswa, seperti Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), dan jadwal kuliah. SIKAD dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan akademik, namun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja SIKAD perlu dievaluasi. Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem ini. Faktor-faktor seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memainkan peran penting dalam mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja SIKAD

di Universitas Ubudiyah Indonesia, guna memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan di masa depan.

## II. STUDI PUSTAKA

### A. Universitas Ubudiyah Indonesia

Universitas U'budiyah Indonesia adalah institusi perguruan tinggi swasta yang barn berdiri di Banda Aceh yang terdiri dari 6 fakultas dan telah rnendapatkan izin resrni dari Menteri Pendidikan Republik Indonesia. Seiring dengan perkembangan yang ada, dimana dalam hal menjalankan Tridharma perguruan tinggi yang wajib dijalankan oleh sernua institusi pendidikan, Universitas U'budiyah Indonesia pun rnernprioritaskan penelitian sebagai kewajiban yang harus dijalankan oleh setiap dosen baik dosen tetap maupun dosen tidak tetap. Institusi pendidikan swasta ini terletak di Jalan Alue Naga Desa Tibang, sebelum jembatan Krueng Cut Banda Aceh. Universitas U'budiyah Indonesia Banda Aceh didirikan oleh Yayasan U'budiyah Indonesia yang diketuai oleh Bapak Dedi Zefrizal, ST.

Universitas U'budiyah Indonesia awalnya merupakan sebuah yayasan yang dibawahnya memiliki dua Sekolah Tinggi yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) dan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK). STIKES U'budiyah Indonesia berdiri tahun 2004 dengan izin resmi dari Menteri Pendidikan Nasional RI berdasarkan SK Nomor 122/O/2004, dengan tiga program studi yaitu S-1 Kesehatan Masyarakat, Diploma IV Kebidanan dan Diploma III Kebidanan. STMIK U'budiyah Indonesia didirikan pada tahun 2007 berdasarkan SK Mendiknas Nomor 25/D/0/2007, dengan empat program studi yaitu S-1 Sistem Informasi, S-1 Teknik Informatika, D-III Manajemen Informatika dan D-III Komputer Akuntansi.

### B. Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Sistem Informasi Akademik adalah perangkat lunak yang diperuntukkan untuk mengolah data-data yang berhubungan dengan informasi akademik, meliputi data mahasiswa, dosen, dan jadwal perkuliahan. Mahasiswa dan dosen mempunyai akses yang berbeda-beda terhadap Sistem Informasi Akademik yang diterapkan. Akses yang dimaksud disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat kepentingan dari tiap-tiap pengguna sistem. Tujuan yang ingin dicapai dari pembuatan sistem informasi akademik ini, yaitu untuk mempermudah dosen dan mahasiswa dalam mendapatkan informasi seputar akademik seperti pendaftaran Kartu Rencana Studi (KRS), pendaftaran berkas dosen dan penerbitan Kartu Hasil Studi (KHS) dan hal-hal lain yang diperlukan. Selain itu, untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas bagi mahasiswa sehingga diharapkan mampu

memberikan informasi yang aktual tentang kegiatan-kegiatan akademik.

Menurut (Bunyamin, 2019), Sistem informasi akademik mencakup penerimaan mahasiswa baru, proses seleksi, proses perkuliahan, penjadualan kelas, sampai dengan proses pendafraran wisuda. Dosen dan mahasiswa dapat mengakses sistem ini untuk melihat data akademik mereka. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah perangkat lunak digunakan untuk menyajikan informasi dan menata informasi yang berhubungan dengan kegiatan akademik. Sistem akademik mempunyai komponen yang sama dengan sistem informasi lainnya. Komponen sistem informasi yaitu hardware, software, data, prosedur, dan manusia. (Gustina, 2016).

Sistem informasi akademik merupakan salah satu penerapan sistem informasi di perguruan tinggi. Sistem Informasi Akademik adalah sistem yang dirancang dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan institusi pendidikan yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, kualitas sumber daya manusia, dan daya saing yang dihasilkannya (Siagian & Effi yaldi, 2018).

### C. Kepuasan Mahasiswa

Tran & Nguyen (2022) mendefinisikan bahwa ketidakpuasan atau kepuasan ialah melakukan perbandingan hasil layanan yang diterima dengan harapan yang selaras dengan apa yang diharapkan pelanggan, dengan demikian pelanggan merasa senang terhadap jasa yang diberikan tersebut atau sebaliknya merasakan perasaan kecewa setelah menggunakan jasa tersebut, sehingga konsumen dapat mengevaluasi suatu jasa dan barang dengan penilaian bahwa apa yang ia terima berdasarkan apa yang diperlukan serta sesuai dengan harapannya.

Menurut Shabri, I., & Yanti, R (2020), kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen menikmati sesuatu. Adanya perasaan puas atau tidak puas dari para konsumen merupakan bentuk respon dari pelanggan terhadap bentuk ketidaksesuaian yang dirasakan oleh pelanggan.

Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa.

Kepuasan Mahasiswa merupakan sesuatu wujud perasaan seorang yang mendapat hasil yang sudah memenuhi harapannya, yang meliputi;

- a. Waktu untuk menunggu dilayani.
- b. Kecepatan dalam memberi layanan.

- c. Ketetapan menentukan jadwal.
- d. Keramahan dan kesopanan dalam melayani
- e. Kepahaman karyawan dalam pelayanan.
- f. Langkah-langkah dalam pelayanan dan penyelesaian layanan.
- g. Kemudahan pimpinan dan karyawan saat di hubungi.
- h. Tempat pelayanan rapi
- i. Terwujudnya kelancaran saat proses pelayanan.
- j. Keramahan pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep kepuasan mahasiswa pada dasarnya mencakup perbandingan antara harapan mereka dan kinerja atau hasil yang mereka alami. Kepuasan mahasiswa merujuk pada perasaan dan penilaian emosional mereka saat harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi melalui pengalaman menerima layanan pendidikan dari sebuah perguruan tinggi. Mahasiswa dapat mengalami berbagai tingkat kepuasan. Apabila kinerja layanan akademik tidak sesuai dengan harapan, maka mahasiswa sebagai pelanggan layanan akademik akan merasakan ketidakpuasan. Sebaliknya, jika kinerja layanan akademik melebihi harapan, maka mahasiswa akan merasakan kepuasan.

#### D. Kualitas Layanan

Pelayanan secara umum adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dilihat dari sifatnya yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki maka layanan dapat disebut juga sebagai jasa. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan sebuah produk layanan jasa. Perguruan tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan. Secara umum, tujuan penyelenggaraan pendidikan termasuk di perguruan tinggi adalah terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Semua tujuan tersebut akan terakumulasi melalui proses belajar. Produknya adalah kemampuan dan prestasi peserta didik. Produk tersebut dapat berwujud nilai lulusan yang tinggi, angka kerja lulus yang tinggi dengan masa tunggu rendah, serta banyaknya lulusan yang bekerja di bidang yang relevan dengan jurusannya. Produk akan menunjukkan kualitas atau mutu layanan perguruan tinggi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka pendidikan dikatakan berkualitas/bermutu jika mampu menghasilkan output yang baik. Output dihasilkan melalui proses pendidikan yang tidak lain adalah layanan pendidikan. Orientasi perguruan tinggi terhadap kualitas output tersebut mengarah pada perbaikan layanan yang diberikan sebagai tanggungjawab kepada stakeholders. Layanan pada perguruan tinggi utamanya ditujukan kepada mahasiswa sebagai pelanggannya. Mahasiswa dianggap sebagai penerima ilmu dari kegiatan belajar. Disisi lain mahasiswa juga yang nantinya akan menjadi output. Ini berarti indikator kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu harus

diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan. Mutu atau kualitas pelayanan pendidikan harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan. Secara lebih jelas perguruan tinggi harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari mahasiswa kepada lembaga yang artinya akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat.

Layanan paling penting pada pendidikan salah satunya adalah layanan akademik. Layanan akademik menjadi sangat penting karena pada dasarnya keberhasilan perguruan tinggi diukur melalui keberhasilan akademik mahasiswanya. Keberhasilan akademik mahasiswa inilah yang disebut sebagai output perguruan tinggi, yang dijadikan tolok ukur kualitas perguruan tinggi bagi masyarakat dan stakeholders atau pelanggan

Kotler dan Keller, seperti yang disebutkan dalam Hidayati (2020), menggambarkan mutu layanan sebagai kombinasi karakteristik yang ada dalam suatu layanan, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Berdasarkan definisi-definisi ini, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan melibatkan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dengan tujuan memenuhi harapan konsumen. Konsep dasar dalam layanan atau produk adalah kemampuan untuk melebihi ekspektasi atau keinginan yang dimiliki oleh pelanggan, sebagaimana diungkapkan oleh Hidayati (2020).

Penelitian mengenai kualitas layanan awalnya menjadi populer berkat penelitian yang dilakukan oleh (Parasuraman, et, al. 1988). Penelitian ini mencakup berbagai jenis layanan, *appliance repair and maintenance, retail banking, securities brokerage, long-distance telephone dan credit cards*. Hasil penelitian ini mengidentifikasi lima dimensi dalam mengukur kualitas layanan, yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu:

- a. Tangibility: berkaitan dengan aspek fisik, peralatan, dan penampilan pegawai.
- b. Reliability: mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji secara konsisten dan akurat.
- c. Responsiveness: melibatkan kesediaan untuk membantu pelanggan dan kemampuan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan.
- d. Empathy: menekankan perhatian dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.
- e. Assurance: mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam membangun kepercayaan dan keyakinan.

Perbedaan penelitian yang kami lakukan adalah bahwa di lingkungan FT UNIB, pelayanan belum sepenuhnya mengadopsi sistem informasi, sehingga kualitas yang diukur lebih fokus pada aspek *tangible, reliability, empathy, dan assurance*. Menurut penelitian

mereka, variabel responsiveness (daya tanggap) dan variabel tangible (bukti fisik) memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sementara variabel *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) tidak memiliki dampak yang signifikan. Namun, perlu dicatat bahwa hasil penelitian dapat berbeda karena perbedaan budaya, situasi, dan sampel yang digunakan. Oleh karena itu, penelitian kami lebih menitikberatkan pada studi kasus pelayanan akademik di lingkungan FT UNIB.

Indikator Kepuasan Pengguna (Mahasiswa) Menciptakan dan mencapai kepuasan mahasiswa sebagai pengguna suatu sistem yang diterapkan suatu perguruan tinggi, bukanlah suatu hal yang mudah bagi perusahaan tersebut, mengingat bahwa mahasiswa sebagai pengguna sistem tersebut merupakan manusia yang memiliki keinginan, harapan dan kebutuhan yang berbeda-beda, serta tidak jarang keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka itu mengalami perubahan dari waktu ke waktu dan dalam jangka waktu yang tidak lama. Oleh karena itu suatu perusahaan atau perguruan tinggi harus senantiasa memperhatikan setiap kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswanya (user) agar dapat menyajikan suatu sistem yang dapat memenuhi kebutuhan (user) dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa (user) agar dapat meningkatkan pula kinerja yang dihasilkannya.

Menciptakan dan mencapai kepuasan mahasiswa sebagai pengguna suatu sistem yang diterapkan suatu perguruan tinggi, bukanlah suatu hal yang mudah bagi perusahaan tersebut, mengingat bahwa mahasiswa sebagai pengguna sistem tersebut merupakan manusia yang memiliki keinginan, harapan dan kebutuhan yang berbeda-beda, serta tidak jarang keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka itu mengalami perubahan dari waktu ke waktu dan dalam jangka waktu yang tidak lama. Oleh karena itu suatu perusahaan atau perguruan tinggi harus senantiasa memperhatikan setiap kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswanya (user) agar dapat menyajikan suatu sistem yang dapat memenuhi kebutuhan (user) dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa (user) agar dapat meningkatkan pula kinerja yang dihasilkannya. DeLone and McLean (2019) dalam *The Update D&M IS Success Model* dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus terhadap kepuasan mahasiswa, bukan kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan, dikarenakan keterbatasan waktu, SDM, dan biaya.

#### E. Indikator Kualitas Pelayanan Akademik

Pelayanan akademik yakni usaha yang dicoba oleh akademik buat membagikan kemudahan kepada mahasiswa mengenai yang berkaitan dengan aktivitas akademik.

Mardikawati, W., & Farida, N. (2018) berpendapat bahwa indikator kepuasan konsumen diantaranya:

- 1) Kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan yang diharapkan oleh konsumen. Terdapat persepsi dari konsumen tentang kualitas jasa yang diterimanya, apakah sudah sesuai atau belum sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh penyedia jasa.
- 2) Kesesuaian antara layanan dengan tarif yang dibayarkan. Dalam hal ini berkaitan dengan adanya persepsi pelanggan atas apa yang mereka rasakan, apakah kualitas layanan yang telah konsumen terima sesuai dengan biaya atau tarif yang telah mereka bayarkan untuk menikmati layanan tersebut.
- 3) Adanya kepuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan. Hal ini berkaitan dengan adanya persepsi kepuasan dari pelanggan atas pelayanan yang telah ditawarkan yang kemudian dibandingkan dengan penyedia jasa lainnya yang serupa.

#### F. Layanan Administrasi Akademik

Pelayanan merupakan sikap stakeholder dalam memenuhi keinginan pelanggan agar terwujud kepuasan pelanggan. Menurut Sutopo dan Sugiyanti pelayanan berfungsi membantu menyoapkan apa yang dibutuhkan seseorang (Widawati and Siswohadi 2020).

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Pada perkembangannya administrasi mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Berdasarkan pada unsur-unsur yang terdapat didalamnya maka administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi dari organisasi. Dengan demikian maka lembaga pendidikan termasuk di dalamnya sebagai penyelenggara kegiatan administrasi.

Setiap perguruan tinggi baik universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik ataupun akademi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem informasi. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati. Menurut wujudnya, apakah fasilitas (perlengkapan, peralatan) yang digunakan dalam pelayanan administratif itu jenisnya lengkap, jumlahnya cukup, keadaannya baik dan sesuai dengan perkembangan teknologi perkantoran. Pegawai administratif memiliki performansi yang baik, mampu, andal dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Melaksanakan pekerjaan secara konsisten

dan akurat. Melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilannya sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya.

Beberapa contoh kondisi diatas menggambarkan betapa pentingnya peningkatan kualitas administrasi lembaga pendidikan. Berbagai pendapat mengenai administrasi pendidikan diungkapkan oleh para ahli adalah sebagai berikut :

- 1) Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.
- 2) Adminisrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personil, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.
- 3) Kemendiknas mengartikan administrasi akademik sebagai suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan terkait dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

### G. Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah perangkat lunak digunakan untuk menyajikan informasi dan menata informasi yang berhubungan dengan kegiatan akademik. Sistem akademik mempunyai komponen yang sama dengan sistem informasi lainnya. Komponen sistem informasi yaitu hardware, software, data, prosedur, dan manusia. (Gustina, 2016).

## III. METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yang digunakan untuk mengkaji sekelompok manusia atau objek tertentu dengan tujuan menyajikan deskripsi sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta, sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penelitian dilakukan di layanan akademik Universitas Ubudiyah Indonesia. Dipilihnya pendekatan kuantitatif

karena tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui tingkat kepuasan yang nantinya harus melalui suatu pengukuran. Untuk memperoleh data, yang digunakan adalah angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diteliti serta melihat dan mendeskripsikan kemudian dianalisis dan disimpulkan sebagai hasil penelitian.

### B. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner atau angket sebagai data utama dan observasi sebagai data pendukung. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode angket dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa diukur melalui persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Universitas Ubudiyah Indonesia, yang mencakup aspek-aspek seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### C. Instrument penelitian

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk mengumpulkan data (Notoatmodjo, 2018). Alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik di Universitas Ubudiyah Indonesia kualitas sistem sebanyak 7 pertanyaan, kualitas informasi sebanyak 5 pertanyaan, kegunaan persepsi sebanyak 4 pertanyaan, dan kepuasan pengguna sebanyak 8 pertanyaan. Seluruh kuesioner terdiri dari 4 pilihan jawaban yaitu “SS”= sangat tidak setuju, “S” = setuju, “TS” = tidak setuju, “STS” = sangat tidak setuju.

### D. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
Kualitas sistem	Sebuah sistem bekerja secara baik dan maksimal agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan pengguna sistem informasi akademik	wawancara	Koesioner	Baik, jika bernilai >50% Cukup jika bernilai <50%	Ordinal
Kualitas informasi	karakteristik yang melekat pada informasi sehingga informasi dikatakan bermakna bagi pengguna dan memberikan keyakinan				

	kepada pengguna sehingga dapat bermanfaat dalam berbagai proses				
Kepuasan persepsian	Tingkat kepuasan individu berdasarkan persepsi terhadap sistem informasi akademik				
Kepuasan pengguna	Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik				

### E. Pengolahan data dan Analisa data

Menurut peneliti, agar analisis penelitian menghasilkan informasi yang benar maka ada empat tahapan dalam mengolah data dalam penelitian ini (Notoatmodjo, 2018), yaitu sebagai berikut:

#### a. Editing

Langkah pertama dalam pengolahan data yaitu editing. Peneliti awalnya melakukan pengumpulan data dari responden menggunakan lembar kuesioner yang terdiri dari identitas responden, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan persepsi, kepuasan pengguna. Setelah melakukan pengumpulan data kepada responden selanjutnya peneliti melakukan proses *editing* yaitu melakukan pemeriksaan terhadap kuesioner yang telah dijawab oleh responden. Peneliti harus memastikan bahwa kuesioner telah dijawab semua oleh responden serta jumlah kuesioner harus sesuai dengan sampel yang telah ditentukan peneliti sebelumnya untuk melakukan penelitian

#### b. Coding

Setelah proses editing selesai, peneliti selanjutnya melakukan tahap pengolahan data yang kedua yaitu proses coding. Pada proses coding peneliti melakukan pengkodean kepada masing-masing kategori atau jawaban yang diberikan oleh responden dengan cara mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas sistem yaitu jika baik diberikan 1 dan jika cukup diberikan kode 2.
2. Kualitas informasi yaitu jika baik diberikan 1 dan jika cukup diberikan kode 2.

3. Kepuasan persepsian yaitu jika baik diberikan 1 dan jika cukup diberikan kode 2.
4. Kepuasan penggunaan yaitu jika baik diberikan 1 dan jika cukup diberikan kode 2.

#### c. Entry

Setelah proses *oding* selesai peneliti selanjutnya melakukan tahap pengolahan data yang ketiga yaitu proses entry. Proses *entry* dilakukan dengan cara memasukkan jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk "kode" (angka) kedalam program atau *software* komputer microsoft excel dalam bentuk master tabel. Master tabel penelitian dibuat berdasarkan kategori identitas responden serta kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan persepsian, dan kepuasan pengguna. Kemudian peneliti melakukan pengolahan data dengan menggunakan program atau software komputerisasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) dan selanjutnya peneliti melanjutkan tahap keempat pengolahan data yaitu tahap *tabulating*.

#### d. Tabulating

Setelah proses data *entry* selesai, peneliti selanjutnya melakukan tahap pengolahan data yang keempat yaitu proses *tabulating*. Pada langkah ini peneliti awalnya melakukan pengecekan kembali data yang sudah di *entry* apakah ada kesalahan atau tidak. Jika tidak terjadinya kesalahan maka hasil pengolahan data dimasukkan kedalam tabel sesuai dengan kategori penelitian yang telah ditentukan seperti identitas responden serta kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan persepsian, dan kepuasan pengguna. Pada tahap ini peneliti juga mengelompokkan data pada tabel sesuai dengan kategorinya masing-masing. Kemudian peneliti juga mengelompokkan jawaban-jawaban responden berdasarkan kategori yang telah dibuat untuk setiap sub variabel dan selanjutnya dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk memudahkan menginterpretasikan hasil penelitian yang telah didapatkan.

### F. Analisa Data

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin dan angkatan. Selain itu juga analisis data yang gunakan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan persepsian, dan kepuasan pengguna.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

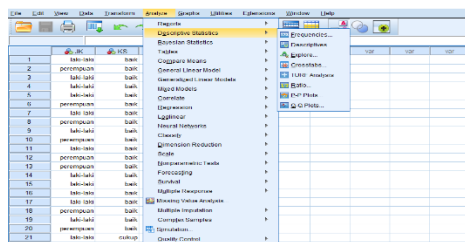
### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) berawal dari UII masih menjadi STIKES U'Budiyah dan STIMIK yang diawali setelah menikah dengan sang suami Dedi Zefrizal ST yang juga Ketua Yayasan U'Budiyah mengajak untuk ikut ambil bagian membenahi STIKES setelah mengalami kerusakan parah akibat dihantam gempa dan gelombang tsunami pada akhir 2004.

Pengelolaan system informasi secara efektif didalam perusahaan sangat penting karena dapat Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) mempunyai berbagai website yang bergerak dalam berbagai bidang untuk membantu kegiatan operasional dan salah satunya website Official Universitas Ubudiyah Indonesia dengan domain uui.ac.id. UII memiliki 62 subdomain website, diantaranya memiliki kegunaan masing-masing setiap bidang baik direktorat, program studi maupun fakultas. Universitas Ubudiyah memiliki Visi di tahun 2025 Menjadi World Class University, dimana semua harus berbasis cyber baik dalam hal akademik maupun bidang lainnya dalam memperoleh informasi dan layanan. Kepuasan Pengguna sistem (User satisfaction) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan Kepuasan Pengguna sistem (User satisfaction) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.

**B. Hasil Penelitian**

Setelah selesai proses *entry* yang dimana jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk "kode" (angka) kedalam program atau *software* komputer microsoft excel dalam bentuk master tabel. Langkah selanjutnya yaitu proses analisis data dengan menggunakan SPSS, dengan klik analyze selanjutnya descriptive statistic, lalu pilih frequencies dan lakukan analisis masing-masing variabel.



**Gambar 1.** Tampilan aplikasi SPSS

Selanjutnya untuk hasil analisi data dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

JENIS KELAMIN				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	20	66.7	66.7	66.7
perempuan	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**KUALITAS SISTEM**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	29	96.7	96.7	96.7
cukup	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**KUALITAS INFORMASI**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	27	90.0	90.0	90.0
cukup	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**KEPUASAN PERSEPSIAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid baik	26	86.7	86.7	86.7
cukup	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

**C. Tabel Distribusi Frekuensi Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik Di Universitas Ubudiyah Indonesia**

No	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
1	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	20	66,7
	Perempuan	10	33,3
<b>Total</b>		30	100
2	<b>Kualitas Sistem</b>		
	Baik	29	96,1
	Cukup	1	3,3
<b>Total</b>		30	100
3	<b>Kualitas Informasi</b>		
	Baik	27	90
	Cukup	3	10
<b>Total</b>		30	100
4	<b>Kepuasan Persepsian</b>		
	Baik	26	86,7
	Cukup	4	13,3
<b>Total</b>		30	100
5	<b>Kepuasan Pengguna</b>		
	Baik	28	93,3
	Cukup	2	6,7
<b>Total</b>		30	100

Sumber : data primer tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan berdasarkan berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 20 responden (66,7%) sedangkan perempuan sebanyak 10 responden (33,3 %). Berdasarkan kualitas sistem baik sebanyak 29 responden (96,1%) sedangkan cukup sebanyak 1 responden (3,3%). Berdasarkan kualitas informasi baik sebanyak 27 responden (90%) sedangkan cukup sebanyak 3 responden (10%). Berdasarkan kepuasan persepsian baik sebanyak 26 responden (86,7%) sedangkan cukup sebanyak 4 responden (13,3%). Berdasarkan kepuasan pengguna baik sebanyak 28 responden (93,3%) sedangkan cukup sebanyak 2 responden (6,7%).

**D. Pembahasan**

Berdasarkan hasil dari analisis data berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 20 responden (66,7%), berdasarkan kualitas sistem baik sebanyak 29 responden

(96,1%), berdasarkan kualitas informasi baik sebanyak 27 responden (90%), berdasarkan kepuasan persepsian baik sebanyak 26 responden (86,7%), berdasarkan kepuasan pengguna baik sebanyak 28 responden (93,3%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Achmad Fuad (2019) yaitu pada dari 60 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat puas sebesar 26.00%, yang menyatakan puas sebesar 33.67%, cukup puas sebesar 27.00%, Kurang puas sebesar 11.67% dan sangat tidak puas sebesar 1.67%.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output system (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan).

Menciptakan dan mencapai kepuasan mahasiswa sebagai pengguna suatu sistem yang diterapkan suatu perguruan tinggi, bukanlah suatu hal yang mudah bagi perusahaan tersebut, mengingat bahwa mahasiswa sebagai pengguna sistem tersebut merupakan manusia yang memiliki keinginan, harapan dan kebutuhan yang berbeda-beda, serta tidak jarang keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka itu mengalami perubahan dari waktu ke waktu dan dalam jangka waktu yang tidak lama. Oleh karena itu suatu perusahaan atau perguruan tinggi harus senantiasa memperhatikan setiap kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswanya (user) agar dapat menyajikan suatu sistem yang dapat memenuhi kebutuhan (user) dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa (user) agar dapat meningkatkan pula kinerja yang dihasilkannya.

Asumsi peneliti dalam penelitian ini yaitu mahasiswa puas terhadap kinerja sistem informasi akademik dikarenakan mahasiswa mudah memahami web SIAKAD yang ada pada sistem informasi akademik, serta mahasiswa mendapat banyak informasi yang di butuhkan seperti halnya informasi mengenai IPK, informasi mengenai jadwal pengisian KRS dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian sebaiknya lebih sering mengevaluasi sistem informasi agar sistem tetap berjalan lengkap dan mahasiswa merasa lebih puas terhadap kinerja sistem informasi akademik.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik Di Universitas Ubudiyah Indonesia” maka dapat disimpulkan :

1. Kualitas sistem baik sebanyak 29 responden (96,7%)

2. Kualitas informasi baik sebanyak 27 responden (90%)
3. Kepuasan persepsian baik sebanyak 26 responden (86,7%)
4. Kepuasan pengguna baik sebanyak 28 responden (93,3%)

## REFERENSI

- [1] Bunyamin, M., & Syazili, A. (2019). External Database Sebagai Media Integrasi Sistem Informasi Akademik dengan E-Learning. *Jurnal Bina Komputer*, 1, 73-81.
- [2] A. Yafie, S. Suharyono, and Y. Abdillah, “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (StudiapadaPelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang),” *J. Adm. Bisnis S1 Univ. Brawijaya*, vol. 35, no. 2, p. 14, 2016.
- [3] E. Istiatin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo,” *J. Paradig. Univ. Islam Batik Surakarta*, vol. 13, no. 01, p. 7, 2015. <https://doi.org/10.29100/jipi.v4i2.1402>
- [4] Fikri, Sirhan., Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandar. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1.
- [5] Gustina, “( Siakad ) Online Di Stmik Surya Intan Kotabumi,” *J. Inform.*, vol. 16, no. Januari, p. 39, 2016.
- [6] Iqbal Hasan. (2011). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [7] Kotler, Philip dan Roberta N. Clarke. 2014. *Marketing for health care organizations*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1987
- [8] Kristy, R. D., & Kusuma, W. A. (2018). Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi universitas muhammadiyah malang. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 17-24.
- [9] Kuanusorn, A., & Puttawong, D. (2015) The Mediating effect of satisfaction on student loyalty to higher education institution. *European Scientific Journal*, Vol. 1. European Scientific Institute, ESI
- [10] Laura Funa. (2006). *Customer Satisfaction Analysis*. New York: In Country A.
- [11] Mardikawati, W., & Farida, N. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan



- Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 51–56.
- [12] Mattah, P.A.D., and Kwarteng A.J., 2018. “Indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution -HEI) in Ghana”, *Higher Education Evaluation and Development* Vol. 12 No. 1, 2018 pp. 36-52.
- [13] N. A. Rustami, Nuraedi, and T. C. Kurniatun, “Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia,” *J. ADPEND Tata Kelola Pendidik.*, vol. 1, no. 1, p. 44, 2016, [Online]. Available: <http://ejournal.upi.edu/index.php/jurnaladpend/article/view/3254>.
- [14] Radja, N. R., Supramono, & Sulasmono, B. S. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Atas Kepuasan Siswa dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Siswa Di SMK Kristen Salatiga. *Satya Widya*, 29 (2). n to Data Science. <https://doi.org>
- [15] Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(2).
- [16]. Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta