

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa

^{*1}Besse Sulfiani, ²Nurshafika Dewi, ³Junisnaini

Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

^{*1}besseulfiani11@gmail.com

ABSTRACT

This research is motivated by student dissatisfaction with services (SIKAD) at FIP Puangrimaggalatung University, ineffective services (SIKAD) in the form of students who do not understand the use of (SIKAD) and websites that do not appear on the browser search page. This study aims to describe the academic information system (SIKAD) at FIP Puangrimaggalatung University, describe the service satisfaction (SIKAD) of FIP Puangrimaggalatung University students, and determine whether the quality of the academic information system (SIKAD) affects the satisfaction of FIP Puangrimaggalatung University students. This type of research is quantitative research and uses statistical analysis. The research method used is quantitative method with a survey research approach. The population in this study were FIP students of Puangrimaggalatung University, totaling 386 people, and the sampling technique using the Slovin formula amounted to 80 people. The data collection technique of this research is using questionnaires and documentation. The data analysis technique uses percentage analysis, validity test, reliability test, simple regression test, t-test, and determination test. The results of this study indicate that the quality of the academic information system (SIKAD) influences student satisfaction at FIP Puangrimaggalatung University, which is positive and significant.

Keywords: Academic Information System, Service Satisfaction, Students

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan (SIKAD) di FIP Universitas Puangrimaggalatung, kurang efektifnya layanan (SIKAD) berupa mahasiswa yang belum paham akan penggunaan (SIKAD) dan situs web yang tidak muncul di halaman pencarian browser. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sistem informasi akademik (SIKAD) di FIP Universitas Puangrimaggalatung, mendeskripsikan Kepuasan layanan (SIKAD) mahasiswa FIP Universitas Puangrimaggalatung, dan untuk mengetahui berpengaruh tidaknya kualitas sistem informasi akademik (SIKAD) terhadap kepuasan mahasiswa FIP Universitas Puangrimaggalatung. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan analisis statistik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian survei. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa FIP Universitas Puangrimaggalatung yang berjumlah 386 orang dan teknik dalam pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan rumus slovin yaitu berjumlah 80 orang. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis persentase, uji validitas, uji reabilitas, uji regresi sederhana, uji t, dan ujideterminasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik (SIKAD) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di FIP Universitas Puangrimaggalatung yang bernilai positif dan signifikan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akademik, Kepuasan Layanan, Mahasiswa

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing bangsa, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Undang-undang tersebut menyebutkan bahwa pendidikan tinggi bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan profesional yang berbudaya, kreatif, toleran, demokratis, berkarakter, serta berani membela kebenaran demi kepentingan bangsa. Dalam konteks globalisasi, perguruan tinggi dihadapkan pada tantangan besar untuk meningkatkan kualitas pendidikan melalui pemanfaatan teknologi, termasuk teknologi sistem informasi yang kini menjadi kebutuhan mendasar untuk menunjang berbagai proses pendidikan.

Teknologi informasi memainkan peran strategis dalam membantu perguruan tinggi mengelola berbagai aspek pendidikan, salah satunya adalah Sistem Informasi Akademik (SIKAD). SIKAD telah banyak diadopsi oleh institusi pendidikan tinggi untuk mendukung proses administrasi, pengelolaan data akademik, serta interaksi antara mahasiswa, dosen, dan pihak administrasi secara efisien. Menurut Sonia & Muldrianto (2024), penggunaan SIKAD di era digital yang terus berkembang telah menjadi elemen kunci dalam meningkatkan mutu pendidikan dengan memberikan fondasi teknologi yang kokoh untuk mengelola informasi mahasiswa, kurikulum, serta proses administratif dengan lebih efektif.

Namun, meskipun SIKAD menawarkan berbagai manfaat, penerapannya di sejumlah perguruan tinggi masih menghadapi berbagai kendala, termasuk akses yang sulit, infrastruktur yang belum memadai, serta rendahnya tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem ini (Chairoel et al., 2020). Hal ini juga terjadi di Universitas Puangrimaggalatung, sebuah institusi pendidikan tinggi yang terletak di Sengkang, Kabupaten Wajo. Universitas ini mulai menggunakan SIKAD pada tahun 2020 dengan tujuan untuk meningkatkan pengelolaan data akademik dan efisiensi proses administrasi yang melibatkan mahasiswa, dosen, bagian administrasi, serta bagian keuangan.

Sistem informasi seperti SIKAD, menurut Suryawan & Prihandoko (2018), merupakan sumber daya strategis yang membantu organisasi dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, pengendalian operasi, analisis masalah, hingga pengembangan produk atau layanan baru. Di institusi pendidikan tinggi, feedback yang dihasilkan oleh sistem informasi juga memainkan peran penting dalam mengevaluasi dan memperbaiki proses kerja. Berdasarkan penelitian Octaviany et al. (2023) dan Muliawan et al. (2023), kualitas sistem informasi, kualitas layanan, dan kualitas informasi secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, dalam hal ini mahasiswa.

Universitas Puangrimaggalatung telah menerapkan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa. Sistem ini dirancang untuk mendukung berbagai kebutuhan akademik, seperti pendaftaran mata kuliah hingga penyampaian informasi akademik secara daring. Meski demikian, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan, terutama terkait infrastruktur, efisiensi sistem, dan keterampilan pengguna dalam memanfaatkan layanan ini. SIKAD memfasilitasi sejumlah kegiatan penting, termasuk pengelolaan data akademik mahasiswa, interaksi pembelajaran antara dosen dan mahasiswa, serta proses administrasi akademik lainnya. Namun, implementasi sistem ini masih terkendala oleh beberapa permasalahan teknis, seperti gangguan server ketika jumlah pengguna meningkat secara bersamaan, lambatnya

penginputan data, hingga minimnya sosialisasi dan panduan pengguna. Hal ini mengakibatkan sebagian mahasiswa kesulitan memahami dan menggunakan sistem secara optimal, menunjukkan perlunya peningkatan di berbagai aspek.

Dalam implementasinya, SIKAD tidak hanya mempermudah pengelolaan data akademik tetapi juga menjadi salah satu indikator mutu pelayanan perguruan tinggi. Pelayanan akademik yang berkualitas, menurut Susetyo et al. (2022), sangat bergantung pada kesesuaian antara harapan pengguna dengan layanan yang diterima. Di Universitas Puangrimaggalatung, pelayanan akademik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan. SIKAD menjadi sarana teknis yang mencerminkan upaya perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa, dosen, dan seluruh pihak terkait di lingkup kampus. Perguruan tinggi perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sistem ini agar mampu menghadirkan layanan pendidikan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi seluruh penggunanya.

Meskipun penelitian mengenai kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa telah banyak dilakukan, terdapat beberapa celah yang belum secara mendalam dieksplorasi, khususnya dalam konteks Universitas Puangrimaggalatung. Penelitian terdahulu seperti Octaviany et al. (2023) lebih banyak membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa secara umum tanpa mengelaborasi secara spesifik hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang ditawarkan oleh SIKAD. Penelitian Muliawan et al. (2023) memang telah mengkaji hubungan antara kualitas layanan SIKAD dan kepuasan pengguna, tetapi belum mencakup aspek-aspek teknis yang menjadi kendala implementasi sistem tersebut. Di sisi lain, Universitas Puangrimaggalatung yang telah menerapkan SIKAD sejak 2020 masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya infrastruktur, gangguan teknis, serta rendahnya pemahaman pengguna terhadap sistem ini. Masalah ini belum menjadi fokus dalam penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga membuka ruang untuk investigasi lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap dengan mengkaji pengaruh kualitas SIKAD terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimaggalatung, sekaligus menganalisis faktor pendukung dan penghambat implementasi sistem ini.

Penelitian ini memiliki keunikan yang terletak pada fokusnya terhadap Universitas Puangrimaggalatung, sebuah institusi pendidikan tinggi yang memiliki karakteristik dan tantangan unik dalam implementasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Tidak seperti penelitian sebelumnya yang umumnya hanya mengevaluasi hubungan antara kualitas layanan sistem informasi dengan kepuasan mahasiswa secara umum, penelitian ini mengadopsi pendekatan komprehensif yang mencakup penilaian kualitas sistem, informasi, dan layanan SIKAD, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor teknis maupun non-teknis yang memengaruhi implementasi sistem tersebut. Selain itu, penelitian ini secara spesifik menyoroti mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan, sehingga mampu memberikan wawasan mendalam mengenai kebutuhan, tantangan, dan harapan pengguna yang memiliki latar belakang serupa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan melalui SIKAD. Dalam upaya tersebut, analisis juga dilakukan untuk memahami sejauh mana kualitas SIKAD berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama, serta untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung

maupun menghambat implementasi sistem ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan strategis guna meningkatkan efektivitas SIKAD sebagai alat layanan akademik berbasis teknologi, sekaligus mendukung Universitas Puangrimaggalatung dalam mewujudkan tujuan pendidikan yang lebih unggul dan berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang dirancang secara sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak tahap awal hingga penyusunan desain penelitian. Metode kuantitatif didasarkan pada filosofi positivisme, dengan tujuan utama untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Penelitian ini dilakukan pada populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengumpulan data melalui instrumen penelitian. Analisis data yang digunakan bersifat statistik atau kuantitatif (Sugiyono, 2017).

Populasi penelitian didefinisikan sebagai kumpulan keseluruhan elemen dengan karakteristik yang sama yang menjadi objek penelitian. Populasi dapat berupa individu dalam suatu kelompok, peristiwa, atau elemen lain yang akan diteliti (Handayani, 2020). Secara lebih spesifik, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimaggalatung, yang berjumlah 386 orang. Jumlah mahasiswa aktif di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimaggalatung Tahun Akademik 2023/2024 dapat dilihat pada table 1.

Tabel 1 Jumlah mahasiswa aktif Tahun Akademik 2023/2024

Administrasi Pendidikan		Pendidikan Bahasa Indonesia		Pendidikan Biologi	
Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
53	119	23	70	20	101
Σ 172		Σ 93		Σ 121	

Sumber: Absensi Mahasiswa fakultas ilmu pendidikan Universitas Puangrimaggalatung 2023/ 2024

Sampel adalah bagian yang mewakili populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi objek penelitian. Dengan kata lain, pengambilan sampel adalah metode yang digunakan untuk memilih sebagian elemen dari populasi yang akan diteliti (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, digunakan teknik Simple Random Sampling, yaitu metode pengambilan sampel secara acak yang memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh elemen populasi untuk terpilih sebagai sampel.

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi, penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket tertutup. Angket ini berisi pernyataan dengan alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Angket tertutup, atau sering disebut angket berstruktur, menyajikan pertanyaan yang mengarahkan responden

untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan karakteristiknya, biasanya dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan yang tersedia (Purwono et al., 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas sistem informasi akademik (SIKAD) menurut responden rata-rata 79,8% dimana hal tersebut tergolong dalam kategori baik, namun masih terdapat beberapa area dimana kualitas informasi dan kualitas layanan masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi akademik (SIKAD) FIP Universitas Puangrimaggalatung.

Responden mahasiswa FIP Universitas Puangrimaggalatung pada kepuasan mahasiswa terletak pada kategori sangat baik serta selebihnya terletak pada kategori baik. Namun bila dijumlahkan secara total sehingga kepuasan layanan mahasiswa terletak pada interval antara 62,50%–81,24% yaitu 81% dimana hal tersebut tergolong dalam kategori baik.

The measurement model

Uji validitas ini dilakukan kepada 80 orang mahasiswa FIP Universitas Puangrimaggalatung sebagai responden. Hasilnya dibandingkan dengan $r_{tabel} | df = n-2$ dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2. Adapun syarat uji validitas, yaitu :

- 1) Jika nilai r hitung $> r$ tabel maka valid
- 2) Jika nilai r hitung $< r$ tabel maka tidak valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Instrumen

No. Soal	Nilai Validitas Variabel X	Valid/Tidak (Variabel X)	No. Soal	Nilai Validitas Variabel Y	Valid/Tidak (Variabel Y)
1	0,585	Valid	24	0,779	Valid
2	0,568	Valid	25	0,696	Valid
3	0,548	Valid	26	0,815	Valid
4	0,715	Valid	27	0,668	Valid
5	0,730	Valid	28	0,839	Valid
6	0,701	Valid	29	0,629	Valid
7	0,604	Valid			
8	0,561	Valid			
9	0,662	Valid			
10	0,573	Valid			
11	0,436	Valid			
12	0,669	Valid			
13	0,778	Valid			
14	0,689	Valid			
15	0,777	Valid			
16	0,593	Valid			
17	0,584	Valid			
18	0,458	Valid			
19	0,575	Valid			
20	0,702	Valid			
21	0,443	Valid			
22	0,649	Valid			
23	0,676	Valid			

Berdasarkan hasil perhitungan validitas butir dengan menggunakan SPSS for windows ver.29, untuk variabel X terdapat 23 butir soal yang valid. Sedangkan untuk variabel Y, terdapat

6 butir soal valid Maka dari itu, peneliti mengambil semua butir soal yang valid untuk dijadikan bahan penelitian dalam bentuk angket sehingga seluruhnya berjumlah 29 butir soal.

Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS for Windows ver.29. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada table 3.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	N of Items
Variabel X (Sistem Informasi Akademik)	.926	23
Variabel Y (Kepuasan Layanan Mahasiswa)	.830	6

Sumber : hasil olah data peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 3, untuk variabel X (Sistem Informasi Akademik), nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,926 menunjukkan bahwa instrumen penelitian sangat reliabel. Hal ini sesuai dengan kriteria reliabilitas yang menyatakan bahwa nilai Cronbach's Alpha di bawah 0,60 dianggap kurang baik, nilai di sekitar 0,70 dapat diterima, dan nilai di atas 0,80 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik. Sementara itu, untuk variabel Y (Kepuasan Layanan Mahasiswa), nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,830 juga menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik. Karena nilai ini lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen untuk variabel ini pun reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Sederhana

Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a		t	Sig.
B	Std. Error	Standardized Coefficients			
1.779	1.790			.994	.323
.238	.024		.747	9.918	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan Mahasiswa

Sumber : hasil olah data penelitian, 2024

Hasil analisis regresi yang ditampilkan pada Tabel 4 menunjukkan bahwa konstanta memiliki nilai sebesar 1,779, sedangkan koefisien regresi untuk variabel sistem informasi akademik (SIKAD) (X) adalah 238. Berdasarkan hasil analisis tersebut, persamaan regresi sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

$$Y' = 1,779 + 238X$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a = 1,779 menunjukkan bahwa ketika nilai variabel sistem informasi akademik (SIKAD) bernilai nol, maka tingkat kepuasan layanan mahasiswa berada pada angka sebesar 1,779.

b = 238 berarti setiap peningkatan satu poin pada variabel sistem informasi akademik (SIKAD) akan menghasilkan peningkatan sebesar 238 pada tingkat kepuasan layanan mahasiswa.

Persamaan regresi ini memberikan gambaran mengenai pola pengaruh antara variabel sistem informasi akademik (X) terhadap kepuasan layanan mahasiswa (Y). Konstanta sebesar 1,779 menunjukkan bahwa jika tidak ada peningkatan nilai pada variabel sistem informasi akademik, maka nilai variabel kepuasan layanan mahasiswa akan tetap berada di angka 238. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 238 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu

poin pada sistem informasi akademik akan meningkatkan kepuasan layanan mahasiswa sebesar 1,779. Karena koefisien regresi ini bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara sistem informasi akademik dengan kepuasan layanan mahasiswa. Artinya, semakin baik kualitas sistem informasi akademik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan layanan mahasiswa.

Untuk mengetahui kontribusi variabel x terhadap variabel y maka perlu dilakukan uji koefisien determinasi. Perhitungan koefisien determinasi dilakukan dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi. Hasil uji determinasi dengan bantuan program SPSS 29 for windows dapat dilihat pada table 5.

Tabel 5 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.552	1.444

a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Akademik

Sumber : hasil olah data penelitian, 2024

Pada tabel 5, nilai R sebesar 0,747 menunjukkan tingkat hubungan antara variabel sistem informasi akademik (SIKAD) (X) dengan kepuasan layanan mahasiswa (Y). Sementara itu, nilai R Square (R^2) sebesar 0,558, jika dikonversi ke dalam persentase menjadi 55,8%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akademik (SIKAD) memberikan kontribusi sebesar 55,8% terhadap kepuasan layanan mahasiswa, sementara sisanya, yaitu 44,2%, dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Selain itu, uji T dilakukan untuk menentukan signifikansi pengaruh sistem informasi akademik terhadap kepuasan layanan mahasiswa. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi 0,05 (dua sisi). Berdasarkan Table 4, hasil menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} ($9,918 > 1,994$) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara sistem informasi akademik dan kepuasan layanan mahasiswa.

Untuk mengukur sejauh mana Sistem Informasi Akademik (SIKAD) (X) memengaruhi Kepuasan Layanan Mahasiswa (Y) berdasarkan analisis regresi linear sederhana, dapat dilakukan dengan melihat nilai R Square (R^2) yang tercantum dalam hasil keluaran SPSS versi 29.0 untuk Windows, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Deteminasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.552	1.444

A. Predictors: (Constant), Sistem Informasi Akademik

B. Dependent Variable: Kepuasan Layanan Mahasiswa

Sumber : hasil olah data penelitian, 2024

Tabel 6 menunjukkan nilai R sebesar 0,747 dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,558, yang mengindikasikan bahwa variabel Kepuasan Layanan Mahasiswa (Y) dipengaruhi oleh Sistem Informasi Akademik (X) sebesar 55,8%, sedangkan sisanya, yaitu 44,2%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi akademik (SIKAD) memiliki pengaruh signifikan sebesar 55,8% terhadap kepuasan mahasiswa, yang menandakan bahwa lebih dari separuh tingkat kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh

kualitas SIAKAD. Hal ini memperkuat relevansi teori DeLone dan McLean mengenai kesuksesan sistem informasi, yang mengidentifikasi bahwa keberhasilan suatu sistem informasi sangat bergantung pada tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan Larasati et al. (2019). Dalam konteks ini, kualitas sistem SIAKAD terlihat dari kemudahan aksesibilitas, kecepatan dalam pengolahan data, serta kemudahan penggunaan (usability), yang semuanya berkontribusi pada efisiensi mahasiswa dalam mengelola kebutuhan akademik mereka. Penelitian ini juga mencatat bahwa tampilan antarmuka (user interface) yang menarik dan ramah pengguna turut meningkatkan kenyamanan mahasiswa, selaras dengan indikator kualitas sistem yang digariskan dalam model tersebut.

Teori Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) juga relevan dalam menjelaskan temuan ini. TAM menekankan bahwa kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan kegunaan yang dirasakan (perceived usefulness) dari suatu teknologi menjadi faktor penting dalam memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Dalam konteks penelitian ini, SIAKAD dirancang dengan mempertimbangkan aksesibilitas yang tinggi, baik dari segi kecepatan maupun fleksibilitas tempat dan waktu, yang memungkinkan mahasiswa untuk mengakses informasi akademik tanpa batasan geografis atau waktu. Hal ini memberikan kontribusi positif terhadap kegunaan yang dirasakan oleh mahasiswa, sehingga berdampak pada kepuasan mereka. Penelitian ini juga menemukan bahwa sistem SIAKAD mampu menyediakan data yang akurat dan relevan, yang menurut DeLone dan McLean, adalah indikator penting dari kualitas informasi. Dengan informasi yang dapat dipercaya, mahasiswa merasa lebih yakin terhadap sistem, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan (trust) mereka terhadap institusi akademik secara keseluruhan. Selain itu, temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzi (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik dan kinerja layanan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi swasta. Penelitian Fauzi menggarisbawahi tiga indikator utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan, yang juga ditemukan relevan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara SIAKAD yang berkualitas dengan kepuasan mahasiswa bukan hanya bersifat lokal, tetapi juga universal dalam konteks pendidikan tinggi. Lebih jauh, penelitian Fauzi menyoroti pentingnya dukungan teknis yang responsif sebagai bagian dari kualitas pelayanan. Hal ini juga tercermin dalam temuan penelitian ini, di mana mahasiswa yang menerima solusi cepat atas masalah teknis merasa lebih puas dan nyaman dalam menggunakan SIAKAD.

Namun, penting untuk dicatat bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya bergantung pada SIAKAD, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal lainnya sebesar 44,2%, seperti layanan prasarana, kinerja tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan. Dalam konteks ini, teori SERVQUAL dapat digunakan untuk menjelaskan pentingnya dimensi layanan seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan kepedulian (empathy) dalam memengaruhi kepuasan layanan mahasiswa secara keseluruhan (Susanti & Syamsuar, 2022). Dengan kata lain, meskipun SIAKAD memiliki peran besar, dukungan infrastruktur yang memadai dan pelayanan dari tenaga pendidik yang profesional tetap menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang memuaskan.

Penelitian ini juga menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan integrasi SIAKAD yang baik, mahasiswa dapat lebih fokus pada proses belajar tanpa terbebani oleh masalah administratif. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, perguruan tinggi perlu memastikan bahwa SIAKAD dapat berfungsi sebagai tulang punggung pengelolaan akademik yang didukung oleh layanan pendukung lainnya. Strategi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan pengalaman pendidikan yang lebih positif bagi mahasiswa, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan SIAKAD yang efektif perlu menjadi prioritas strategis bagi institusi pendidikan tinggi.

Berdasarkan hasil analisis ini, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung teori serta temuan penelitian sebelumnya, sekaligus memberikan pandangan praktis mengenai peran penting SIAKAD yang berkualitas dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, sinergi antara teknologi, infrastruktur, dan layanan menegaskan perlunya pendekatan holistik dalam pengelolaan institusi pendidikan tinggi untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa yang terus berubah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimaggalatung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem SIAKAD secara keseluruhan berada pada kategori baik, dengan rata-rata 79,8%, sementara tingkat kepuasan mahasiswa juga tergolong baik, dengan nilai rata-rata mencapai 81%. Namun, masih terdapat area yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kualitas informasi dan layanan. Oleh karena itu, rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan infrastruktur, pengoptimalan kualitas informasi dan layanan, serta pelatihan intensif bagi pengguna. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi kendala implementasi SIAKAD secara lebih mendalam, termasuk aspek teknis dan non-teknis, guna menghasilkan solusi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Chairoel, L., Fitri, M. E. Y., & Hastini, L. Y. (2020). Persepsi Mahasiswa tentang Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi. *AMAR (Andalas Management Review)*, 4(1), 82–99.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- Fauzi, M. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Dan Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perguruan Tinggi Swasta. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(10), 17854–17870.
- Handayani, R. (2020). Metodologi penelitian sosial. *Yogyakarta: Trussmedia Grafika*.
- Larasati, N., Santo, S. A.-J. T. I. U., & 2019, undefined. (2019). Pengaruh Penggunaan Learning Management System (LMS) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean. *Ejournal.Ust.Ac.Id*.
<http://www.ejournal.ust.ac.id/index.php/JTIUST/article/view/506>
- Muliawan, A., Dimiyati, M., & Prasetyo, N. A. (2023). *Implementation and Testing System Information Academic (SIAKAD) in New University XYZ*. 1(1), 9–15.
<https://doi.org/10.31967/inside.v1i1.864>

- Octaviany, R., Rahman, A., & Mudjisusatyo, Y. (2023). *Implementation of Academic Management Information System Based on Website as an Effort to Improve Academic Management Effectiveness at SMA Negeri 9 Banda Aceh*. <https://doi.org/10.4108/eai.19-9-2023.2341889>
- Purwono, F. H., Ulya, A. U., Purnasari, N., & Juniarmoko, R. (2019). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method)*. Guepedia.
- Sonia, G., & Muldrianto, S. (2024). Penggunaan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Kampus Mahad Aisyah Bogor. *Murid : Jurnal Pemikiran Mahasiswa Agama Islam*, 2(1), 13–20. <https://doi.org/10.51729/murid.21637>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. [https://www.google.co.id/books/edition/Metode Penelitian Pendidikan/uTbMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sugiyono+metode+penelitian+kuantitatif+kualitatif+dan+r%26d&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Pendidikan/uTbMDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sugiyono+metode+penelitian+kuantitatif+kualitatif+dan+r%26d&printsec=frontcover)
- Suryawan, M. B., & Prihandoko, P. (2018). Evaluasi Penerapan SIKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS. *Creative Information Technology Journal*, 4(3), 233. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i3.113>
- Susanti, T., & Syamsuar, D. (2022). INTEGRASI TAM DAN SERVQUAL UNTUK MELIHAT PENERIMAAN TEKNOLOGI SIKAD PADA SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI PAGAR ALAM. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 14(2), 112–122. <https://doi.org/10.32767/jti.v14i2.1848>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4). <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>