

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS COKROAMINOTO PALOPO

Nur Tri Irawan¹, Indra Jaya Saputra²

^{1,2}Universitas Cokroaminoto Palopo

E-mail: nurtriirawan@uncp.ac.id^{1*}, indrajayasaputra@gmail.com²

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel

Diterima: 29/10/2022

Direvisi: 24/10/2022

Diterbitkan: 20/12/2022

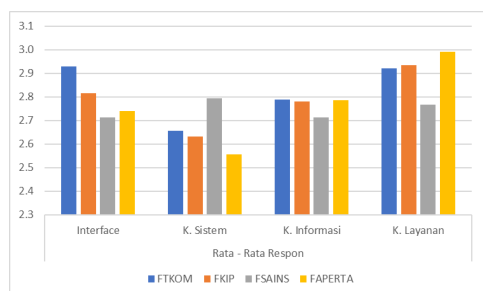
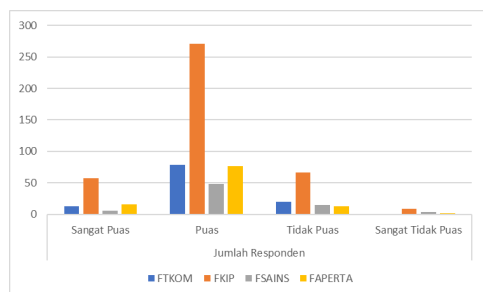
*Corresponding author

nurtriirawan@uncp.ac.id

DOI: 10.70247/jumistik.v1i1.16

<https://ojs.amiklps.ac.id>

GRAPHICAL ABSTRACT



ABSTRACT

This study discusses the influence of the results of the analysis of satisfaction levels on interest indicators, system indicators, information indicators, and student service quality at UNCP Siakad. This research is descriptive quantitative. The population of this research is the faculty of computer engineering, faculty of agriculture, and faculty of science and the total number of respondents is 697 respondents. Data were analyzed using cross-tabulation statistical analysis followed by descriptive statistics. The conclusions from this study are (1) the level of student satisfaction with the uncp siakad is in the satisfied category. (2) the level of student satisfaction with the uncp siakad for *interface* from each faculty is in the satisfied category. (3) the level of student satisfaction with the uncp siakad for system quality indicators from each faculty is in the satisfied category, (4) the level of student satisfaction with uncp siakad for information quality indicators from each faculty is in the satisfied category (5) the level of student satisfaction with uncp siakad for quality indicators services from each faculty are in the satisfied category.

Keywords: *SIKAD, Interfaces, System, Information, Service*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengaruh hasil analisis tingkat kepuasan pada indikator interce, indikator sistem, indikator informasi, dan kualitas layanan mahasiswa pada siakad uncp. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah fakultas teknik komputer, fakultas pertanian, dan fakultas sains dan jumlah total responden 697 responden. Data dianalisis memakai analisis statistik tabulasi silang yg dilanjutkan menggunakan statistik deskriptif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah (1) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap siakad uncp termasuk kategori puas. (2) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap siakad uncp untuk indikator *interface* dari setiap fakultas masuk kategori puas. (3) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap siakad uncp untuk indikator kualitas sistem dari setiap fakultas masuk kategori puas, (4) tingkat kepuasan mahasiswa siakad uncp untuk indikator kualitas informasi dari setiap fakultas masuk kategori puas (5) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap siakad uncp untuk indikator kualitas layanan dari setiap fakultas masuk kategori puas

Kata Kunci: *SIKAD, Interface, Sistem, Informasi, Layanan*

PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 adalah periode di mana aktivitas terbesar di dunia telah digantikan oleh teknologi. Revolusi Industri 4.0 berkolaborasi antara kecerdasan buatan dan sistem otomatisasi. Oleh karena itu periode ini ditandai dengan merebaknya mesin dan aplikasi yang bertujuan untuk memudahkan pengguna melakukan pekerjaan.

Beberapa sektor telah menggunakan teknologi komputer dalam menjalankan bidangnya antara lain telekomunikasi, industri, peternakan, kedokteran dan lain-lain. Khususnya di dunia pendidikan, sebagian sudah mulai beralih menggunakan teknologi sebagai basis operasionalnya, termasuk sebagai basis data siswa. Selain pemanfaatan database teknologi juga dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat luas tentang pendidikan sehingga akreditasi pembukaan UUD 1945 meliputi seluruh bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, mencerdaskan kehidupan bangsa, memajukan kesejahteraan umum dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kebebasan, perdamaian abadi dan keadilan sosial dapat dicapai.

Penerapan teknologi informasi untuk proses pendidikan meliputi pengoperasian Sistem Informasi Manajemen (SIM), *e-learning*, media pembelajaran, dan *life skill* Universitas merupakan salah satu jenjang pendidikan yang sangat membutuhkan teknologi dalam menjalankan pengelolaannya. Salah satu teknologi yang populer digunakan dalam perguruan tinggi adalah Sistem Informasi Manajemen.

Sistem Informasi Akademik dirancang untuk mengelola data-data yang ada pada suatu Lembaga pendidikan dengan menerapkan teknologi komputer baik itu hardware maupun software yang dikelola untuk pengambilan keputusan bagi top manajemen di lingkungan perguruan tinggi. Pemanfaatan sistem informasi untuk setiap aktivitas internal dalam perguruan tinggi akan menjadi faktor kesuksesan dan kemajuan dari perguruan tinggi [1]. Universitas Cokroaminoto Palopo (UNCP) merupakan salah satu perguruan tinggi di Sulawesi selatan yang menggunakan Sistem Informasi Manajemen untuk mengelola kegiatan tertentu.

Sistem informasi UNCP adalah Sistem Informasi Akademik (SIKAD UNCP). Sistem ini digunakan untuk mengelola semua kegiatan mahasiswa dan dosen di bidang akademik. Beberapa tugas akademik yang diproses di SIKAD adalah pendaftaran Kartu Rencana Studi (KRS), pendaftaran berkas dosen dan penerbitan Kartu Hasil Studi (KHS).

SIKAD UNCP sudah berjalan cukup lama dan telah diupdate dengan beberapa update. Namun SIKAD UNCP saat ini belum memiliki sistem evaluasi mandiri yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja sistem secara mandiri. Berdasarkan wawancara dengan direktur Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UNCP, SIKAD UNCP sama sekali tidak memiliki sistem evaluasi diri untuk mengukur kepuasan mahasiswa.

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik UNCP cukup baik, namun hal tersebut tidak menjadi patokan karena informasi yang diterima hanya berdasarkan percakapan singkat dengan mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan adanya sistem evaluasi diri yang menjadi standar untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.

Layanan hampir selalu berkaitan dengan kepuasan pelanggan, seperti yang diteliti oleh Buditjahjanto [2]. Penelitian tersebut dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan mahasiswa saat menggunakan sistem informasi akademik di Universitas Negeri Surabaya. Hasil dari penelitian ini digunakan untuk meningkatkan layanan sistem informasi akademik.

Dalam hal ini sistem evaluasinya adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem yang digunakan. Evaluasi ini sangat penting karena kita mendapatkan informasi tentang kelebihan dan kekurangan dari sistem yang ada. Mengetahui hal tersebut, UNCP dapat melakukan perbaikan jika ditemukan permasalahan dalam menggunakan SIKAD.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi Akademik

Dalam rangka memahami definisi tentang sistem, perlu kita ingat bahwa sistem ini digunakan dimana-mana dalam berbagai macam konteks. Istilah tersebut berasal dari kata *sistema* dalam bahasa Yunani yang dalam bahasa Inggris berarti: *Whole Compounded of several parts* (Keseluruhan yang terdiri dari berbagai macam bagian). Dengan berlangsungnya waktu, istilah sistem telah mendapatkan aneka macam arti yang berbeda-beda, guna menerangkan fenomena-fenomena umum biologis, mekanis, dan keorganisasian, maupun fenomena-fenomena umum lainnya dari universum [3].

Secara sederhana suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu [4]. Sistem dapat didefinisikan sebagai elemen-elemen yang berkaitan satu sama lain untuk menjalankan satu tujuan yang sama. Selanjutnya, dalam mengembangkan sebuah sistem dibutuhkan keterlibatan empat komponen yakni masukan, pengolahan, keluaran, dan balikan atau control. Perkembangan teknologi ini sangat bermanfaat dalam memecahkan permasalahan permasalahan dalam berbagai bidang [5].

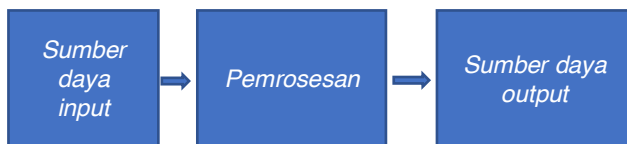
Tujuan sistem merupakan tujuan dari sistem tersebut. Tujuan sistem dapat berupa tujuan organisasi, kebutuhan organisasi, permasalahan yang ada maupun urutan prosedur untuk mencapai tujuan.

Dari kajian di atas dapat disimpulkan bahwa ciri – ciri suatu sistem mempunyai sistem yang saling berkaitan. Karena sistem adalah suatu kesatuan yang

saling berinteraksi dan menghubungkan satu komponen dengan komponen lainnya untuk mencapai tujuan tertentu.

Adapun beberapa pengertian informasi yang di kemukakan oleh para ahli. Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil pengolahan data dalam bentuk yang lebih bagi penerima untuk menggambarkan peristiwa nyata yang digunakan untuk membuat keputusan. Sumber informasi adalah data. Data adalah bentuk jamak dari bentuk tunggal atau data-idem. Data adalah kenyataan yang menggambarkan peristiwa nyata dan persatuan [6] [7].

Secara umum sebuah sistem informasi dibentuk oleh *input* (masukan), *processing* (pemrosesan), dan *output* (keluaran). Gambaran sistem informasi sederhana dikemukakan dalam skema oleh McLeod dan Schell [8] terjemahan Yulianto sebagai berikut:



Gambar 1. Skema informasi sederhana

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Informasi merupakan data yang dikelola melalui aneka macam pengolahan berupa masukan , keluaran, serta processing, agar berarti bagi pengguna dalam proses pengambilan keputusan, Dan dapat dimaknai bahwa informasi merupakan sekumpulan data yang dikelola dalam berbagai macam bentuk yang dapat diterima bagi pengguna dan dijadikan sebagai acuan dalam mengambil keputusan [9].

Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang memiliki beberapa komponen-komponen yang saling berkaitan dan berinteraksi untuk menghasilkan informasi untuk para pengguna [10]. membagi Komponen-komponen yang terkandung dalam sistem informasi antara lain:

- Perangkat keras (*Hardware*), yang mencakup peranti-peraanti fisik seperti komputer dan printer.
- Perangkat lunak (*software*) atau program, yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras memproses data.
- Prosedur, yaitu sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
- Orang, yakni semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.
- Basis data (*database*), yaitu sekumpulan table, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
- Jaringan komputer dan komunikasi data, yaitu sistem penghubung yang memungkinkan sumber

(resources) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

pengertian akademik berarti proses belajar mengajar yang dilakukan di kelas atau dunia persekolahan. Kegiatan akademik meliputi tugas-tugas yang dinyatakan dalam program pembelajaran, diskusi, observasi, dan pengerjaan tugas.

Sistem informasi akademik adalah sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik, keuangan dan atribut lainnya dalam mengelola informasi. Sistem informasi akademik melakukan kegiatan proses administrasi mahasiswanya dalam melakukan kegiatan administrasi akademik, baik yang menyangkut kelengkapan dokumen dan biasa yang muncul pada kegiatan registrasi ataupun kegiatan operasional administrasi akademik lainnya.

Sistem Informasi Akademik adalah salah-satu aplikasi yang dirancang untuk kebutuhan pengolahan data administratif sekolah dengan tujuan supaya data akademik lebih terkelola dengan baik dalam pengambilan keputusan di lingkungan sekolah [11].

Sistem Informasi Akademik merupakan suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari dalam upaya meningkatkan kinerja, kualitas layanan serta daya saing sebuah perguruan tinggi yang lebih baik [12].

Berdasarkan uraian diatas bahwa sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang memiliki beberapa komponen yang saling berkaitan untuk memberikan suatu bentuk keluaran berupa informasi akademik yang ditujukan untuk penggunaannya.

Manfaat sistem informasi akademik

Sistem informasi akademik memberikan manfaat bagi para penggunanya. Karena sistem informasi akademik merupakan sistem yang digunakan untuk mencari informasi-informasi seputar tentang kegiatan belajar, hasil belajar, jadwal kuliah, dan informasi akademik lainnya. Manfaat dari sistem informasi akademik antara lain:

- Mempermudah mahasiswa untuk memperoleh informasi tanpa perlu datang ke bagian administrasi dikampus yang seringkali lama karena harus mengantri.
- Bagi administrasi kampus juga dimudahkan dengan adanya sistem karena berkurang beban untuk berinteraksi dengan mahasiswa yang sedang butuh data. bagian administrasi bisa memfokuskan waktunya untuk input data dan pemeriksaan data.
- Data tersimpan secara terstruktur dengan database yang tersimpan di dalam komputer.
- Pembaruan data antara bagian administrasi kampus dengan bagian keuangan dapat dilakukan dengan secara cepat realtime.
- Pengolahan data keuangan yang lebih efektif dengan menggunakan aplikasi yang dapat mendukung proses keuangan dan proses kepegawaian.

Manfaat sistem informasi akademik bagi perguruan tinggi yaitu sebagai pendukung penyelenggaraan pendidikan kepada seluruh civitas akademik dan stakeholder sehingga terciptanya layanan akademik yang lebih baik, efektif dan efisien [13].

Layanan sistem informasi akademik

Dalam sistem informasi akademik, Nugroho (2010) membagi beberapa layanan dan informasi yang disediakan antara lain:

- Registrasi mahasiswa baru
- Registrasi mahasiswa lama
- Penyelenggaraan akademik

Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo (SIKAD UNCP) telah beroperasi sejak tahun 2013 dan telah mengalami berbagai macam perubahan. Saat ini SIKAD UNCP dikelola Oleh Direktorat Akademik dan Direktorat Sistem Informasi.

SIKAD UNCP mengelola berbagai macam layanan akademik. Layanan tersebut adalah Penginputan Kurikulum Oleh Program Studi, Penginputan KRS oleh Mahasiswa, Penginputan nilai bagi dosen, dan penerbitan Kartu Hasil Studi oleh Direktorat Akademik.

METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Terdapat beberapa langkah-langkah tahapan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- Survei lokasi penelitian dilakukan untuk menentukan tempat penelitian agar sesuai dengan kebutuhan penelitian.
- Pengumpulan data yaitu dengan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.
- Analisis sistem diperlukan untuk menentukan langkah-langkah penyelesaian perancangan sistem.
- Penarikan Kesimpulan

Pengumpulan Data

Data tentang persepsi mahasiswa terhadap terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo dikumpulkan dengan menggunakan angket. Angket yang disusun menggunakan indikator-indikator tentang kepuasan mahasiswa. Indikator yang digunakan sesuai diadaptasi dari penelitian Parasuraman (1988) yaitu Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy), Berwujud (tangible), Sistem informasi (information sistem)

Analisis Data

a. Validitas Instrumen

Uji Validitas (uji kesahihan) digunakan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun tersebut itu valid. Artinya, suatu instrumen dikatakan sah jika

mengukur apa yang semestinya diukur (Ruseffendi, 1991). Dengan demikian, perlu diadakan uji korelasi antara skor tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total instrumen tersebut. Pernyataan yang tidak memenuhi kriteria kevalidan sebaik tidak digunakan atau direvisi.

Validitas instrumen ditentukan dengan koefisien korelasi, koefisien korelasi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{(\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2})(\sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2})}$$

Keterangan:

r_{xy} : Kefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

$\sum x$: Jumlah skor pada distribusi X

$\sum y$: Jumlah skor pada distribusi Y

n : Banyaknya subjek

Nilai dari koefisien validitas selanjutnya diinterpretasi untuk menentukan kategori atau tingkat validitasnya. Kriteria koefisien validitasnya disajikan dalam Tabel berikut:

Tabel 1. Kategori Validitas

Nilai r	Kriteria
$0,90 \leq r_{xy} \leq 1,0$	Validitas sangat tinggi (sangat baik)
$0,70 \leq r_{xy} < 0,90$	Validitas tinggi (baik)
$0,40 \leq r_{xy} < 0,70$	Validitas sedang (cukup)
$0,20 \leq r_{xy} < 0,40$	Validitas rendah (kurang)
$0,00 \leq r_{xy} < 0,20$	Validitas sangat rendah
$r_{xy} < 0,00$	Tidak valid

b. Analisis Data Deskriptif

Respon dari angket yang telah terkumpul selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Teknik analisis ini digunakan untuk menggambarkan keadaan tentang kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik UNCP yang tercermin pada rata-rata.

c. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya tingkat kepuasan ditentukan dalam bentuk persentasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Persentasi skor} = \frac{\text{skor rata - rata}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh persentasi skor nilai. Tingkat kepuasan dari mahasiswa terebut ditentukan dengan menggunakan tabel 1 di bawah ini:

Tabel 2. Kategori Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap SIKAD UNCP

Kategori	Persentase
Tinggi	76 % - 100 %
Cukup	56 % - 75 %
Kurang Baik	40 % - 55 %
Tidak Baik	Kurang dari 40 %

Sumber: Arikunto (2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data pada penelitian ini di peroleh dengan meyebarakan angket kepada mahasiswa di Universitas Cokroaminoto Palopo. Pembagian angket dilaksanakan pada masa penginputan KRS semester genap tahun akademik 2021/2022.

Berdasarkan hasil angket yang disebarakan, data persepsi mahasiswa terkait Kepuasan Mahasiswa pada Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Data Responden

Fakultas	Jumlah Responden
Fakultas Teknik Komputer (FTKOM)	113
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	403
Fakultas Sains (FSAINS)	73
Fakultas Pertanian (FAPERTA)	108
Jumlah	697

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa jumlah responden dari Fakultas Teknik Komputer sebanyak 113 mahasiswa, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebanyak 403 mahasiswa, Fakultas Sains 73 mahasiswa, dan Fakultas Pertanian sebanyak 108 mahasiswa.

Data kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator *Interface* disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator *Interface*

Fakultas	Jumlah Responden			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
FTKOM	5	95	13	0
FKIP	7	315	81	0
FSAINS	1	50	22	0
FAPERT	2	76	30	0

Berdasarkan data pada tabel 4 kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator *Interface* pada fakultas Teknik Komputer yang merasa sangat puas sebanyak 5 mahasiswa, puas sebanyak 95 mahasiswa, tdak puas sebanyak 13 mahasiswa, dan tidak ada atau 0 yang merasa sangat tidak puas. Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator *Interface* pada fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang merasa sangat puas sebanyak 49 mahasiswa, puas sebanyak 274 mahasiswa, tdak puas sebanyak 80 mahasiswa, dan tidak ada atau 0 yang merasa sangat tidak puas.

Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator *Interface* pada Fakultas Sains yang merasa sangat puas sebanyak 4 mahasiswa, puas sebanyak 47 mahasiswa, tidak puas sebanyak 22 mahasiswa, dan tidak ada atau 0 yang merasa sangat tidak puas. Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator *Interface* pada Fakultas Pertanian yang merasa sangat puas sebanyak 2 mahasiswa, puas sebanyak 76 mahasiswa, tdak puas sebanyak 30 mahasiswa, dan tidak ada atau 0 yang merasa sangat tidak puas.

Data kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Sistem disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari Indikator Kualitas Sistem

Fakultas	Jumlah Responden			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
FTKOM	0	74	39	0
FKIP	3	249	151	0
FSAINS	0	58	15	0
FAPERT	1	59	47	1

Berdasarkan data pada tabel 5 kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Sistem pada fakultas Teknik Komputer yang merasa sangat puas sebanyak 0 mahasiswa, puas sebanyak 74 mahasiswa, tdak puas sebanyak 39 mahasiswa, dan tidak ada atau 0 yang merasa sangat tidak puas. Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Sistem pada fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang merasa sangat puas sebanyak 3 mahasiswa, puas sebanyak 249 mahasiswa, tdak puas sebanyak 151 mahasiswa, dan tidak ada atau 0 yang merasa sangat tidak puas.

Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Sistem pada Fakultas Sains yang merasa sangat puas sebanyak 0 mahasiswa, puas sebanyak 58 mahasiswa, tidak puas sebanyak 15 mahasiswa, dan tidak ada atau 0 yang merasa sangat tidak puas. Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Sistem pada Fakultas Pertanian yang merasa sangat puas sebanyak 1 mahasiswa, puas sebanyak 59 mahasiswa, tdak puas sebanyak 47 mahasiswa, dan tidak ada atau 1 yang merasa sangat tidak puas [14].

Data kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Informasi disajikan pada tabel 6.

Tabel 6. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari Indikator Kualitas Informasi

Fakultas	Jumlah Responden			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
FTKOM	2	85	26	0
FKIP	4	308	90	1
FSAINS	0	53	19	1
FAPERT	1	83	24	0
A				

Berdasarkan data pada tabel 6 kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Informasi pada fakultas Teknik Komputer yang merasa sangat puas sebanyak 2 mahasiswa, puas sebanyak 85 mahasiswa, tidak puas sebanyak 26 mahasiswa, dan tidak ada atau 0 yang merasa sangat tidak puas. Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Informasi pada fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang merasa sangat puas sebanyak 4 mahasiswa, puas sebanyak 308 mahasiswa, tidak puas sebanyak 90 mahasiswa, dan 1 yang merasa sangat tidak puas.

Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Informasi pada Fakultas Sains yang merasa sangat puas sebanyak 0 mahasiswa, puas sebanyak 53 mahasiswa, tidak puas sebanyak 19 mahasiswa, dan ada 1 yang merasa sangat tidak puas. Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Informasi pada Fakultas Pertanian yang merasa sangat puas sebanyak 1 mahasiswa, puas sebanyak 83 mahasiswa, tidak puas sebanyak 24 mahasiswa, dan tidak ada atau 1 yang merasa sangat tidak puas.

Data kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Layanan disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari Indikator Kualitas Layanan

Fakultas	Jumlah Responden			
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
FTKOM	13	79	20	1
FKIP	57	271	66	9
FSAINS	6	48	15	4

FAPERT	16	77	13	2
A				

Berdasarkan data pada tabel 7 kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Layanan pada fakultas Teknik Komputer yang merasa sangat puas sebanyak 13 mahasiswa, puas sebanyak 79 mahasiswa, tidak puas sebanyak 20 mahasiswa, dan terdapat 1 yang sangat tidak puas. Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Layanan pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang merasa sangat puas sebanyak 57 mahasiswa, puas sebanyak 271 mahasiswa, tidak puas sebanyak 66 mahasiswa, dan 9 yang merasa sangat tidak puas.

Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Layanan pada Fakultas Sains yang merasa sangat puas sebanyak 6 mahasiswa, puas sebanyak 48 mahasiswa, tidak puas sebanyak 15 mahasiswa, dan ada 4 yang merasa sangat tidak puas. Kepuasan mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Layanan pada Fakultas Pertanian yang merasa sangat puas sebanyak 16 mahasiswa, puas sebanyak 77 mahasiswa, tidak puas sebanyak 13 mahasiswa, dan tidak ada atau 2 yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil di atas maka dilakukan pengelompokan respon mahasiswa berdasarkan fakultas dan ditinjau untuk setiap indikator. Adapun hasilnya disajikan pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap SIAKAD UNCP Setiap Indikator

Fakultas	Rata - Rata Respon			
	Indikator 1	Indikator 2	Indikator 3	Indikator 4
FTKOM	2.92920	2.654867	2.787610	2.92035
	354	257	619	3982
FKIP	2.81637	2.632754	2.781637	2.93300
	7171	342	717	2481
FSAINS	2.71232	2.794520	2.712328	2.76712
	8767	548	767	3288
FAPERTA	2.74074	2.555555	2.787037	2.99074
	0741	556	037	0741

Tabel 8 menunjukkan rata-rata hasil respon mahasiswa terhadap Sistem Informasi Akademik UNCP ditinjau dari setiap indikator. Adapun kategori yang dihasilkan disajikan pada tabel 9 di bawah ini

Tabel 9. Kategori Respon Kepuasan Mahasiswa terhadap SIAKAD UNCP Setiap Indikator

Fakultas	Rata - Rata Respon			
	Indikator 1	Indikator 2	Indikator 3	Indikator 4
FTKOM	Puas	Puas	Puas	Puas

FKIP	Puas	Puas	Puas	Puas
FSAINS	Puas	Puas	Puas	Puas
FAPERTA	Puas	Puas	Puas	Puas

Tabel 9 menunjukkan bahwa rata-rata respon mahasiswa terkait Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Interface untuk Fakultas Teknik Komputer adalah Puas, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berada kategori Puas, Fakultas Sains berada pada kategori puas, dan Fakultas Pertanian berada pada kategori puas. Rata-rata respon mahasiswa terkait Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Sistem untuk Fakultas Teknik Komputer adalah Puas, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berada kategori Puas, Fakultas Sains berada pada kategori puas, dan Fakultas Pertanian berada pada kategori puas.

Rata-rata respon mahasiswa terkait Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari indikator Kualitas Informasi untuk Fakultas Teknik Komputer adalah Puas, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berada kategori Puas, Fakultas Sains berada pada kategori puas, dan Fakultas Pertanian berada pada kategori puas. Rata-rata respon mahasiswa terkait Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo ditinjau dari Kualitas Layanan untuk Fakultas Teknik Komputer adalah Puas, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berada kategori Puas, Fakultas Sains berada pada kategori puas, dan Fakultas Pertanian berada pada kategori puas.

Data respon mahasiswa terkait Sistem Informasi Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo secara umum disajikan pada tabel 10.

Tabel 10. Respon mahasiswa terkait SIADK Universitas Cokroaminoto Palopo

Fakultas	Rata-Rata Respon	Kategori
FTKOM	2.82300885	Puas
FKIP	2.790942928	Puas
FSAINS	2.746575342	Puas
FAPERTA	2.768518519	Puas

Rata-rata respon mahasiswa terkait SIADK UNCP pada Fakultas Teknik Komputer adalah 2.82 atau termasuk kategori Puas, kemudian Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 2.79 atau termasuk kategori Puas, Fakultas Sains adalah 2.75 atau berada pada kategori puas, dan Fakultas Pertanian adalah 2.77 atau berada pada kategori puas.

Selanjutnya data respon seluruh mahasiswa dirata-rata-ratakan untuk memperoleh respon mahasiswa untuk tingkat universitas. Data mahasiswa terkait Sistem Informasi Akademik Universitas

Cokroaminoto Palopo disajikan pada tabel 11 dibawah ini.

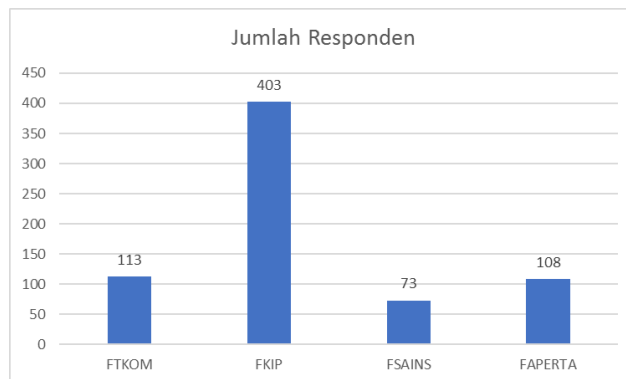
Tabel 11. Respon mahasiswa terkait SIADK Universitas Cokroaminoto Palopo

Respon	Rata-Rata Respon	Kategori
Universitas Cokroaminoto Palopo	2.78	Puas

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa respon kepuasan mahasiswa Universitas Cokroaminoto Palopo Sistem Informasi Akademik adalah 2,78 atau berada pada kategori puas.

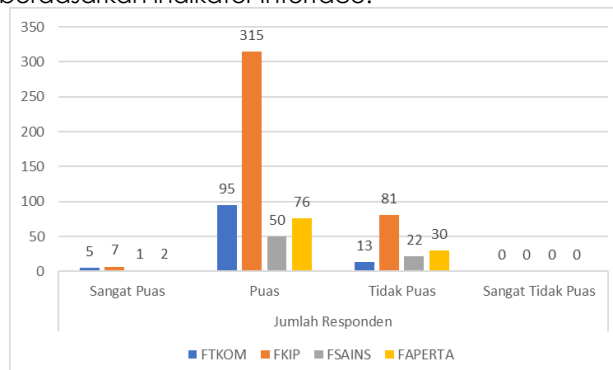
Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas terlihat bahwa jumlah responden terbanyak berasal dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Kemudian secara berturut -turut dari yang terbanyak adalah Fakultas Teknik Komputer, Fakultas Pertanian, dan Fakultas Sains. Jumlah total responden yang ada adalah 697 mahasiswa. Data responden lebih jelas diperlihatkan pada diagram di bawah ini:



Gambar 2. Data responden

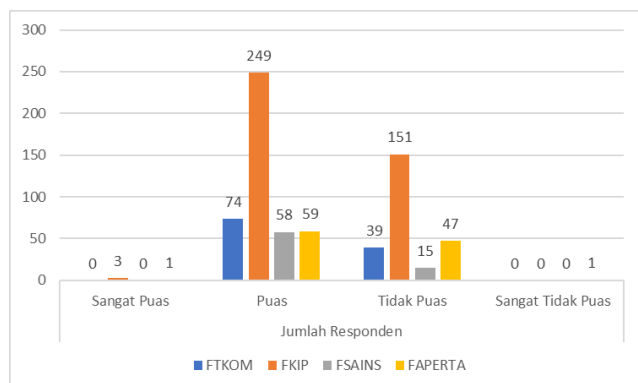
Respon mahasiswa terhadap SIADK UNCP berdasarkan indikator Interface diperoleh bahwa secara-rata setiap fakultas merasa puas dengan tampilan yang terdapat pada SIADK UNCP. Gambar di bawah ini memperlihatkan respon mahasiswa berdasarkan indikator interface.



Gambar 3. Respon mahasiswa berdasarkan indikator interface

Data tersebut mengindikasikan bahwa Sebagian besar mahasiswa puas terhadap tampilan Menu SIAKAD Online, selain itu Informasi dalam SIAKAD Online mudah dipahami. Hal ini tentunya sangat penting bagi pengguna khususnya mahasiswa karena berhubungan langsung dengan konsumen atau pengguna (Ramadhan, Santosa, & Ferdiana, 2018).

SIAKAD UNCP juga memberikan warning jika terjadi kesalahan input data, menu bantuan dalam SIAKAD juga memudahkan para mahasiswa untuk mencari solusi dari permasalahan yang mereka temui. Fitur ini dirasa oleh sebagai sebagian besar mahasiswa fitur yg penting. Sesuai dengan pendapat [15] bahwa *menu help* menampilkan pesan kesalahan dengan bahasa yang jelas dan memberikan opsi untuk memecahkan masalah.

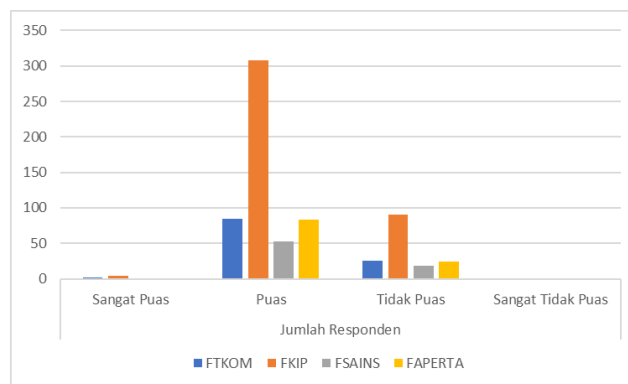


Gambar 4. Kepuasan mahasiswa berdasarkan indikator kualitas sistem

Gambar 4 di atas memperlihatkan respon mahasiswa berdasarkan indikator kualitas sistem. Respon mahasiswa terhadap SIAKAD UNCP berdasarkan indikator kualitas system diperoleh bahwa secara-rata setiap fakultas merasa puas dengan tampilan yang terdapat pada SIAKAD UNCP.

Berdasarkan data angket, diperoleh temuan bahwa terdapat respon yang berada pada kategori tidak puas. Respon tersebut adalah respon nomor 9, 10, dan 11. Artinya adalah menurut mahasiswa, SIAKAD Online UNCP masih dirasa sulit untuk sulit digunakan, masih banyak mahasiswa mengeluh dengan SIAKAD Online, dan Web SIAKAD Online membutuhkan Waktu Beberapa Menit Untuk Siap Digunakan.

Untuk indikator kualitas system, sebagian besar mahasiswa sudah puas terkait penggunaan SIAKAD Online yang dapat dibuka baik dengan komputer PC maupun android, selain itu mahasiswa sudah dapat menggunakan SIAKAD UNCP Sewaktu-Waktu, dengan gangguan yang minimal [16].

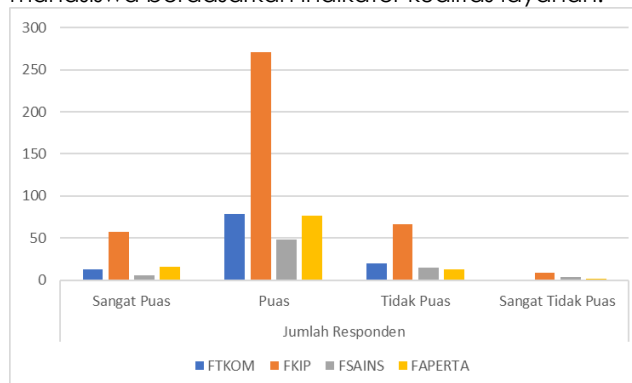


Gambar 5. Kepuasan mahasiswa berdasarkan indikator kualitas informasi

Ditinjau dari aspek kualitas informasi, menurut mahasiswa SIAKAD UNCP memuat informasi yang cukup lengkap, selain itu informasi dalam SIAKAD UNCP cukup jelas. Namun demikian terdapat beberapa yang membuat mahasiswa kurang puas terhadap SIAKAD UNCP. Diantaranya adalah, menurut mahasiswa informasi yang ada di SIAKAD UNCP tidak Sama dengan informasi dari Direktorat Akademik dan Informasi dalam SIAKAD Online kurang Sesuai Dengan kepentingan Mahasiswa.

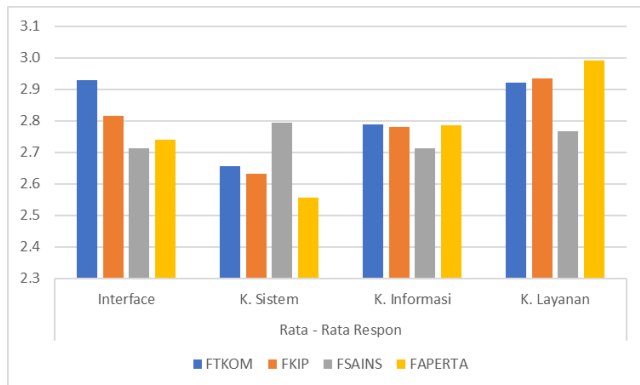
Dengan kata lain dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan mahasiswa akan semakin meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan mahasiswa akan menurun [17] [18].

Indikator terakhir ada penelitian ini adalah kualitas layanan. Mahasiswa merasa dipuaskan dengan kualitas layanan pada SIAKAD UNCP. Mereka puas dengan kondisi Ruang SIM Baik, petugas administrasi dapat memahami kesulitan yang dialami mahasiswa dan mampu memberikan kelancaran proses penggunaan SIAKAD UNCP. Dari deskripsi tersebut kualitas layanan yang baik telah diberikan oleh SIAKAD UNCP terbukti dari respon mahasiswa yang berada pada kategori puas. Hal tersebut senada dengan pendapat Hayati, Paliliati, & Sukotjo, 2018, bahwa kualitas pelayanan administrasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Di bawah ini memperlihatkan respon mahasiswa berdasarkan indikator kualitas layanan.



Gambar 6. Kepuasan mahasiswa berdasarkan indikator kualitas layanan

Secara umum berdasarkan seluruh indikator di temukan bahwa, Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SIAKAD ditinjau dari, Indikator *Interface*, Indikator Kualitas Sistem, Indikator Kualitas Informasi, dan Indikator Kualitas Layanan baik dari Fakultas Teknik Komputer, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Pertanian, dan Fakultas Sains Berada pada kategori puas.



Gambar 7. Kepuasan mahasiswa SIAKAD UNCP setiap indikator

Sebagai penutup SIAKAD UNCP telah memenuhi tingkat kepuasan mahasiswa. Sebagian besar mahasiswa di setiap fakultas telah merasa puas terhadap SIAKAD UNCP. SIAKAD UNCP dirasa telah memenuhi Sebagian besar kebutuhan mahasiswa di Universitas Cokroaminoto Palopo. UNCP sebagai Perguruan tinggi saat ini telah menerapkan teknologi informasi khususnya dalam system informasi akademik. Dengan adanya SIAKAD UNCP dapat meminimalisir kesalahan dan mempersingkat waktu pengadministrasian akademik dimasa dimana semakin kompleknya persoalan yang dihadapi. Tentunya SIAKAD ini juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak [19] [20].

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat Kepuasan SIAKAD UNCP termasuk kategori puas.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SIAKAD UNCP untuk indikator *interface* dari setiap fakultas termasuk kategori puas.
3. Tingkat Kepuasan SIAKAD UNCP untuk indikator kualitas sistem dari setiap fakultas termasuk kategori puas.
4. Kepuasan mahasiswa terhadap SIAKAD UNCP untuk indikator kualitas informasi dari setiap fakultas termasuk kategori puas.

5. Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap SIAKAD UNCP untuk indikator kualitas layanan dari setiap fakultas termasuk kategori puas.

Saran

1. Diharapkan kepada Pengelola Sistem Informasi Akademik untuk memaksimalkan interface pada SIAKAD UNCP agar mahasiswa lebih mudah memahami perintah yang ada di SIAKAD.
2. Diharapkan kepada Pengelola Sistem Informasi Akademik untuk meningkatkan performa SIAKAD UNCP agar mahasiswa lebih mudah mengaksesnya.
3. Diharapkan kepada Pengelola Sistem Informasi Akademik untuk melengkapi informasi akademik agar data akademik yang dibutuhkan mahasiswa tercantum di SIAKAD UNCP.
4. Diharapkan kepada Pengelola Sistem Informasi Akademik untuk lebih meningkatkan kualitas layanan SIAKAD UNCP agar kendala yang diperoleh mahasiswa lebih cepat terselesaikan.
5. Diharapkan kepada peneliti yang akan melanjutkan penelitian ini agar menggunakan sampel berdasarkan Program Studi dan Semester

Penelitian ini dilaksanakan di masa pandemic dan penggunaan SIM Belum optimal dikarenakan masa peralihan, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat dilakukan di masa normal dan penggunaan SIM yang Optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi sivitas akademik dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Putu, E. Merliana, P. Bagus, and A. A. Putra, "Sistem Informasi Akademik dalam pengelolaan pendidikan di Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya," *Satya Sastraharing J. Manaj.*, vol. 5, no. 2, pp. 47-56, 2021.
- [2] I. G. P. A. Buditjahjanto, "Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education," *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 6, no. 2, 2020.
- [3] Winardi, *Pemikiran Sistemik dalam Bidang Organisasi dan Manajemen*. 2005.
- [4] W. Kumorotomo and S. A. Margono, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik*. Yogyakarta, 2009.
- [5] F. J. Kaunang, "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Fasilitas Sekolah," *e-Jurnal JUSITI (Jurnal Sist. Inf. dan Teknol. Informasi)*, vol. 7-2, no. 2, pp. 124-130, 2018.

- [6] D. Heryana, L. Setiawati, and B. Suhendar, "Sistem Informasi Dan Potensi Manfaat Big Data Untuk Pendidikan," *Gunahumas*, vol. 2, no. 2, pp. 350–357, 2020.
- [7] S. Wahyuddin, F. I. Estiko, and E. Rijanto, "Analysis of Factors Affecting Tuition Fee in a Private University: A Data Mining Using VAR Model," *IOP Conf. Ser.*, 2019.
- [8] G. P. S. Raymond McLeod, Jr., *Sistem informasi manajemen*, 10th ed. Jakarta Salemba Empat, 2008.
- [9] Z. Rachmat and S. Wahyuddin, "Pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap Kinerja dan Motivasi Karyawan Di PT. Fajar Makassar Televisi," *YUME J.*, 2021.
- [10] A. Kadir, *Pengealan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- [11] M. Solahudin, "Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Sekolah (SIAS) Berbasis Website," *DoubleClick J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 2, p. 107, 2021.
- [12] J. Iskandar, A. Prasetya, Y. K. Sari, and T. A. Cahyono, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Akademik Universitas Bhinneka PGRI Menggunakan Integrasi Model Tpb Dan Tam," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 1, pp. 254–263, 2022.
- [13] H. Anwar, "Penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Dalam Meningkatkan Layanan Akademik di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan lain Sultan Amai Gorontalo," *Tadbir J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 4, no. 1, pp. 6–20, 2016.
- [14] N. Sucipto, Z. Rachmat, and ..., "Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Produktivitas Agen Asuransi," *SEIKO J.*, 2022.
- [15] S. L. Rahayu, Kusriani, and H. Al Fatta, "Rancang Bangun Augmented Reality Pada Data Menu Restoran," *Eksplora Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 22–32, 2016.
- [16] Z. Fadli, Z. Rachmat, and S. Wahyuddin, "TEACHER'S STRATEGY IN INCREASING STUDENT LEARNING MOTIVATION AT NABIGH ACADEMIC PAUD IN SOPPENG REGENCY DURING THE COVID," *Jurnal Ekonomi Balance*. researchgate.net, 2021.
- [17] R. Wahyudi, E. Astuti, and R. Riyadi, "Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *J. Adm. Bisnis*, vol. 23, no. 2, pp. 28–39, 2015.
- [18] H. Hamdina, Z. Rahmat, and S. Wahyuddin, "Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Untuk Mengetahui Kualitas Kelayakan Kerja Menggunakan Jaringan Syaraf Tiruan Backpropagation," *Movere Journal*. ojs.stie-tdn.ac.id, 2020.
- [19] M. D. A. Daud, A. Aziz, and K. Qamar, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Dengan Pendekatan Model Delone & Mclean," *Semin. Nas. FST 2018*, vol. 1, pp. 277–287, 2018.
- [20] Z. Zulfachmat, Z. Zulfadli, and ..., "The Effect of Inflation to the Rise of Tuition Fee in University," *... Sist. Inf. dan*, 2019.