

Evaluasi Efektivitas Sistem Akademik Menggunakan Model *Servqual* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

¹Jerry Wahyu Hidayat, ²Monsya Juansen, ³Kirman, ⁴Surya Ade Saputera

^{1,2,3,4} Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

e-mail: ¹hidayatwahyujerry28@gmail.com

Jl. Bali, Po Box 118 Telp. (0736) 22756 Fax. (0736) 26161 Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

e-mail: ²monsyajuansen@umb.ac.id, ³kirman@umb.ac.id, ⁴adesurya2012@gmail.com

(Received: Mei 2024, Revised: Agustus 2024, Accepted: Oktober 2024)

Abstract- Academic Information System is a computer-based system built with the hope of academic interests which aims to increase the quality of academic services, performance and human resources, as well as the resulting competitiveness. The Academic information system makes it easy for students to access important information related to the University such as course lists, grades, administration, academic calendars, information about each department and others. With the development of information systems in the academic field, it is also necessary to test information systems to find out whether the development and objectives of the information system are as expected. The purpose of this research is to determine the level of student satisfaction with the quality of academic information system services (SIKAMU) using The *ServQual* method provides recommendations for which variables need improvement in improving the quality of SIKAMU academic information system services. The research method used in this research is e-service quality or what is called e-*servqual*. From the research results, it was found that the gap or gap between expectations and reality is not too big, which means that the quality of the academic information system in the SIKAMU application is good, only a few small aspects need to be improved. Furthermore, from the aspect of student satisfaction, it can be concluded that Bengkulu Muhammadiyah University students are satisfied with the services provided by the SIKAMU information system. With an average overall rating of 80% (satisfied). This means that students' expectations regarding the five dimensions of service have been fulfilled even though they are not very in line with what students expected.

Keywords: (Effectiveness, Academic information system, user satisfaction, service quality, e-*servqual*, service quality)

Intisari- Sistem Informasi Akademik ialah sistem berbasis komputer yang dibangun dengan harapan untuk kepentingan akademik yang bertujuan agar kualitas pelayanan akademik, kinerja dan sumber daya manusia, serta daya saing yang dihasilkan semakin meningkat. Sistem informasi Akademik memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi penting yang bersangkutan dengan Universitas seperti daftar mata kuliah, nilai, administrasi, kalender akademik, informasi setiap jurusan dan lainnya. Dengan berkembangnya sistem informasi di bidang akademik, maka perlu juga dilakukan pengujian sistem informasi untuk mengetahui apakah pengembangan dan tujuan dari sistem informasi tersebut sudah sesuai yang diharapkan. Penelitian ini tujuannya adalah untuk untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIKAMU) menggunakan metode *servqual* an memberikan rekomendasi variabel mana yang butuh perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAMU. Metode

penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah e-service quality atau yang disebut dengan e-*servqual*. Dari hasil penelitian ditemukan Gap atau kesenjangan antara harapan dan realita tidak terlalu besar yang berarti kualitas sistem informasi akademik pada aplikasi SIKAMU sudah baik hanya beberapa aspek kecil yang harus ditingkatkan kualitasnya. Selanjutnya, dari aspek kepuasan siswa dapat disimpulkan bahwa Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu merasa puas terhadap layanan yang sistem informasi SIKAMU. Dengan rata-rata penilaian keseluruhan yaitu 80% (puas). Berarti harapan mahasiswa terhadap pelayanan kelima dimensi sudah terpenuhi walaupun belum sangat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa

Kata kunci: (Efektifitas, Sistem informasi akademik, kepuasan pengguna, kualitas layanan, e-*servqua*, kualitas layanan)

I. PENDAHULUAN

Kualitas layanan menjadi area yang populer untuk diselidiki dibidang akademik dengan mengenali kunci faktor dalam menjaga keuntungan kompetitif dan mempertahankan hubungan yang berkualitas dengan pelanggan. Kualitas layanan sebagai keseluruhan evaluasi dari layanan perusahaan melalui perbandingan kinerja perusahaan yang dilakukan dengan harapan umum pelanggan. Teknologi sistem informasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik dilingkungan swasta, lembaga pendidikan maupun lembaga pemerintah.

Perguruan tinggi adalah suatu organisasi atau lembaga yang mendidik mahasiswa dan menghasilkan lulusan dengan kemampuan dan kompetensi yang baik. Sebagai lembaga yang menghasilkan lulusan dengan kualifikasi yang baik, perguruan tinggi harus mampu mengelola layanan-layanan yang ada pada perguruan tinggi tersebut dengan baik. Layanan yang baik yang diberikan kepada pengguna dapat menyebabkan terpenuhinya harapan atau ekspektasi pengguna. Pengguna layanan perguruan tinggi antara lain mahasiswa, dosen, karyawan, dan masyarakat pengguna lulusan. Porsi terbesar dari pengguna layanan tersebut adalah mahasiswa. Untuk itu, diperlukan usaha dalam rangka meningkatkan nilai layanan melalui upaya

perbaikan terus-menerus dengan memfokuskan pada kepentingan untuk memenuhi ekspektasi dari pengguna layanan.

Sistem informasi akademik berbasis web merupakan salah satu *tool* yang sangat dibutuhkan dalam menunjang kegiatan akademik di kampus. Sistem Informasi Akademik ialah sistem berbasis komputer yang dibangun dengan harapan untuk kepentingan akademik yang bertujuan agar kualitas pelayanan akademik, kinerja dan sumber daya manusia, serta daya saing yang dihasilkan semakin meningkat. Sistem informasi akademik (SIKAMU) Universitas Muhammadiyah Bengkulu dibangun berbasis web dengan alamat <https://simku.umb.ac.id/>. Sistem tersebut melakukan pengolahan data akademik dalam bentuk sistem informasi yang bisa memudahkan proses aktivitas akademik mahasiswa. Sistem SIKAMU ini sangat krusial karena menyimpan data dari mahasiswa selama masa studinya, dari mulai biodata, kartu studi mahasiswa (krs), nilai semester (khs), data history registrasi, dan seluruh proses data akademik lainnya, oleh karena itu fungsionalitas dan fitur aplikasi sistem SIKAMU harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunaannya agar SIKAMU tersebut dapat berfungsi sesuai dengan tujuannya. Mahasiswa bisa login ke portal SIKAMU dengan menggunakan Nomor Induk mahasiswa dan Password yang sudah terdaftar sehingga mahasiswa bisa menggunakan layanan tersebut sesuai kebutuhan.[1][2][3]

Ketika proses implementasi suatu sistem telah selesai, maka tahapan berikutnya adalah melakukan proses evaluasi, sehingga dapat diketahui tingkat keberhasilan proses implementasi sistem tersebut. Dengan melakukan proses evaluasi terhadap sistem informasi akademik kampus, akan dapat memunculkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas dari sistem tersebut pada masa mendatang.

Dengan berkembangnya sistem informasi di bidang akademik, maka perlu juga dilakukan pengujian sistem informasi untuk mengetahui apakah pengembangan dan tujuan dari sistem informasi tersebut sudah sesuai yang diharapkan. Penelitian ini mengkaji tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik SIKAMU Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Pengujian dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik SIKAMU (yaitu mahasiswa yang merupakan pengguna akhir).

Mahasiswa merupakan pengguna terbesar dalam merasakan layanan suatu perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sering digunakan untuk menilai kualitas suatu pendidikan di suatu perguruan tinggi. Oleh karena itu, kualitas layanan dan kepuasan pengguna

dalam pendidikan dapat dikatakan ditentukan oleh dapat terpenuhinya persepsi dan ekspektasi mahasiswa. Untuk mengetahui kualitas dari sistem informasi akademik tersebut dan kepuasan penggunaannya perlunya informasi dan pendapat dari mahasiswa tentang kualitas dan kepuasan mereka terhadap layanan sistem informasi akademik (SIKAMU). Contohnya: Apakah portal tersebut mudah diakses? Apakah mahasiswa bisa mengakses portal tersebut? Apakah mahasiswa puas dengan portal sistem informasi akademik (SIKAMU)? Diperlukan cara atau metode untuk mengukur layanan tersebut sehingga dapat diketahui layanan tersebut sudah baik atau belum. Berbagai konsep dan model telah dikembangkan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap suatu layanan. *Service quality* atau sering disingkat dengan *Servqual* adalah suatu metode atau cara untuk mengevaluasi suatu kualitas layanan pada suatu organisasi serta dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. [4][5]

Service quality merupakan metode yang unggul dalam menganalisis perbedaan persepsi dan ekspektasi dari suatu layanan yang dirasakan pengguna. *Service quality* menguji lima dimensi kualitas layanan, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangible*), dan keandalan (*reliability*). Setiap dimensi merupakan ukuran kualitas layanan baik persepsi dan harapan [6][5]. Anwarudin, dkk melakukan penelitian tentang kualitas layanan sistem informasi akademik SIMAK dengan Pendekatan *e-Servqual Gap* ditemukan bahwa pelayanan yang diperoleh pengguna sistem SIMAK saat ini masih belum memuaskan karena apa yang diinginkan atau yang diharapkan oleh pengguna itu lebih besar dari pada kenyataan layanan yang diterima pengguna [7]. Rahmawita, dkk fokus melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna Portal Akademik dengan menggunakan metode E-Servqual di FKIP Universitas Riau ditemukan nilai TESQ yang diperoleh adalah (-0,62) dengan hasil negatif yang berarti layanan yang diberikan oleh Portal Akademik saat ini dikatakan belum memuaskan dan hasil pengolahan data responden diperoleh nilai CSI yaitu 0,89 (89%) maka nilai CSI berada pada kriteria 0,81-1,00 yang berarti mahasiswa/i merasa puas dengan layanan portal akademik saat ini [8]. Megawati, dkk juga melakukan penelitian tentang tingkat kualitas layanan *e-commerce* herbal terhadap kepuasan pengguna yang menunjukkan *E-commerce* HNI.id saat ini dapat dikatakan sangat memuaskan [9]. Selanjutnya, Menurut Buditjahjanto tentang analisis layanan sistem informasi akademik Perguruan Tinggi berbasis *Fuzzy Service Quality* ditemukan bahwa

seluruh nilai gap pada dimensi service quality menunjukkan tanda negatif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang disediakan masih belum memenuhi ekspektasi para pengguna. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan layanan tersebut pada masing - masing dimensi pada *service quality* [10]. Terakhir, Septiani, dkk menemukan variabel *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akademik sebesar 44,8%, sedangkan secara simultan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* bersama-sama memilikipengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada tingkat signifikansi $\alpha = 10\%$ [11].

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Tabel kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Kualitas atau mutu sering dimaknai sebagai sesuatu yang memuaskan pelanggan segala yang sesuai kebutuhan. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur seberapa bagus tingkat layananyang diberikan sehingga mampu dan sesuai harapan dari pengguna [12].

B. Kepuasan Pengguna

Kepuasan (satisfaction) ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal untuk memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang

C. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Dalam dunia teknologi, kata "sistem" sering digunakan untuk merujuk pada entitas yang lebih besar dan kompleks, yang dapat terdiri dari berbagai komponen yang saling berinteraksi. Sistem dapat memiliki tujuan tertentu, seperti pengolahan data, komunikasi, manajemen, dan banyak lagi. Dalam konteks teknologi informasi dan komputer, sistem mengacu pada gabungan perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan orang-orang yang bekerja

bersama untuk menjalankan fungsi-fungsi tertentu atau menjalankan tugas-tugas yang diperlukan.

D. E- Servqual

Service quality atau sering disingkat dengan *Servqual* adalah suatu metode atau cara untuk mengevaluasi suatu kualitas layanan pada suatu organisasi serta dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Hermaini, menjelaskan bahwa e-Servqual merupakan ukuran sejauh mana suatu website dalam memfasilitasi pembelian dan layanan itu agar efektif dan efisien dalam pembelian online dan pengiriman produk atau layanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa e-servqual adalah metode yang berguna untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan penyediaan layanan berbasis internet serta yang mencakup penyampaian informasi dan ketersediaan informasi .

E. Sistem SIKAMU

Di Universitas Muhammadiyah Bengkulu sistem informasi akademik (SIKAMU) sudah beroperasi dan dipergunakan oleh mahasiswa. Mahasiswa bisa login ke *website* SIKAMU yang sudah terdaftar sehingga mahasiswa bisa menggunakan layanan tersebut sesuai kebutuhan. Sistem SIKAMU Universitas Muhammadiyah Bengkulu berbasis web dengan alamat <https://sikamu.umb.ac.id>. Sistem tersebut melakukan pengolahan data akademik dalam bentuk sistem informasi yang bisa memudahkan proses aktivitas akademik mahasiswa. Sistem SIKAMU ini sangat krusial karena menyimpan data dari mahasiswa selama masa studinya, dari mulai biodata, kartu studi mahasiswa (krs), nilai semester (khs), data history registrasi, dan seluruh proses data akademik lainnya, oleh karena itu fungsionalitas dan fitur aplikasi sistem SIKAMU harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan penggunaanya agar SIKAMU tersebut dapat berfungsi sesuai dengan tujuannya.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Pengembangan Sistem

Dalam Menentukan metode pada penelitian ini, studi literatur dan observasi sangat dibutuhkan karena untuk memastikan apakah metode yang digunakan dapat diterapkan. metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *e-service quality* atau yang disebut dengan *e-servqual*.

E-servqual ini memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi akademik (SIKAMU) dan memberikan rekomendasi variabel mana yang butuh perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik SIKAMU. Dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah 5 gap dari 7 gap yang ada pada e-servqual,

yaitu gap antara layanan yang dirasakan (persepsi/kenyataan) dan layanan yang diharapkan. Tabel 3.1 merupakan instrumen kuisioner penelitian dengan metode e-servqual. Dimensi kualitas variabel yang akan diteliti meliputi pernyataan-pernyataan seperti yang tertulis pada Tabel 1.[7]

B. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu:

1. Observasi

Merupakan kegiatan untuk memusatkan perhatian pada suatu objek. Observasi terbagi atas dua jenis, yang pertama observasi sistematis yaitu pengamatan dilakukan menggunakan pedoman sebagai instrument pengamatan sehingga observasi menjadi terarah. Kedua observasi non sistematis yaitu pengamatan dilakukan tanpa instrumen pengamatan, tidak ada patokan khusus untuk melakukan observasi, menyesuaikan dengan situasi dan kondisi responden terkait data yang diinginkan tanpa membatasi sedemikian rupa.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh informasi dan referensi terkait permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu buku-buku dan jurnal nasional maupun internasional yang berkaitan dengan penelitian ini

3. Penentuan Subjek penelitian

Dikarenakan sistem SIKAMU masih baru dan hanya bisa diakses oleh mahasiswa semester pertama jadi subjek penelitian ini adalah mahasiswa semester 1 pada tiap Fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Bengkulu, yang diambil sebagai sampel penelitian sebanyak 20 orang setiap fakultas. Adapun nama – nama fakultas adalah Fakultas Teknik, Fakultas Keguruan, Fakultas Kesehatan, Fakultas Pertanian, Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Fakultas Bisnis

4. Kuesioner

Pembuatan dan penyebaran angket/kuisisioner Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert untuk menilai sikap, pendapat dan persepsi dan harapan seseorang atau sekelompok orang tentang kepuasan dengan mengajukan beberapa pernyataan atau pertanyaan kepada responden.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Kuesioner penelitian ini berisi tentang bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIKAMU menggunakan metode E – Servqual. Terdapat 22 butir

pertanyaan yang dibagi menjadi 5 gap yaitu: Efisien (*Effeciency*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Akurasi Janji (*fulfillment*) dan Kontak (*contact*). secara keseluruhan dari aspek harapan dan realita.

B. Perhitungan E – Servqual

A. Perhitungan Nilai Harapan pada Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIKAMU) menggunakan metode *servqual* Nilai harapan menunjukkan besarnya harapan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIKAMU) menggunakan metode *servqual*. Perhitungan nilai bobot pertanyaan harapan Mahasiswa ini berdasarkan lima dimensi yang telah dijawab oleh 160 responden, sebagai berikut:

1. Effeciency

$$\begin{aligned}\sum Y_i &= (140 \times 5) + (17 \times 4) + (3 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 700 + 68 + 9 \\ &= 777\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}Y_i &= \frac{\sum y_i}{n} \\ &= \frac{777}{160} \\ &= 4,86\end{aligned}$$

2. Reability

$$\begin{aligned}\sum Y_i &= (128 \times 5) + (32 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 640 + 128 \\ &= 768\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}Y_i &= \frac{\sum y_i}{n} \\ &= \frac{768}{160} \\ &= 4,8\end{aligned}$$

3. Responsiveness

$$\begin{aligned}\sum Y_i &= (130 \times 5) + (30 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 650 + 120 \\ &= 770\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}Y_i &= \frac{\sum y_i}{n} \\ &= \frac{770}{160} \\ &= 4,8\end{aligned}$$

4. Fullfilment

$$\begin{aligned}\sum Y_i &= (160 \times 5) + (0 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 800\end{aligned}$$

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$= \frac{800}{160}$$

$$= 5$$

$$= 570$$

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$= \frac{570}{160}$$

$$= 3,56$$

5. Contact

$$\sum Y_i = (143 \times 5) + (17 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)$$

$$= 715+68$$

$$=783$$

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$= \frac{783}{160}$$

$$= 4,89$$

4. Fullfilment

$$\sum X_i = (70 \times 5) + (80 \times 4) + (10 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)$$

$$= 350+320+30$$

$$=700$$

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$= \frac{700}{160}$$

$$= 4,37$$

B. Perhitungan Nilai Realita pada Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIKAMU) menggunakan metode *servqual*. Nilai harapan menunjukkan realita yang dirasakan oleh Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIKAMU) menggunakan metode *servqual*. Perhitungan nilai bobot pertanyaan realita Mahasiswa ini berdasarkan lima dimensi yang telah dijawab oleh 160 responden, sebagai berikut:

1. Effeciency

$$\sum X_i = (43 \times 5) + (53 \times 4) + (43 \times 3) + (21 \times 2) + (0 \times 1)$$

$$= 215 + 212 + 129$$

$$= 556$$

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$= \frac{556}{160}$$

$$= 3,47$$

2. Reability

$$\sum X_i = (76 \times 5) + (60 \times 4) + (10 \times 3) + (14 \times 2) + (0 \times 1)$$

$$= 380 + 240+30+28$$

$$= 678$$

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$= \frac{678}{160}$$

$$= 4,2$$

3. Responsiveness

$$\sum X_i = (42 \times 5) + (44 \times 4) + (36 \times 3) + (38 \times 2) + (0 \times 1)$$

$$= 210 + 176+108+76$$

5. Contact

$$\sum X_i = (54 \times 5) + (40 \times 4) + (33 \times 3) + (33 \times 2) + (0 \times 1)$$

$$= 270+160+99+66$$

$$=595$$

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$= \frac{595}{160}$$

$$= 3,71$$

C. Perhitungan Nilai E – Servqual

Nilai gap per dimensi didapatkan berdasarkan selisih dari nilai realita dan nilai harapan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan Sistem Informasi Akademik SIKAMU di Universitas Muhammadiyah Bengkulu, dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4. Nilai Servqual

No	Dimensi	Skor Realita $\sum X_i$	Skor Harapa $n \sum Y_i$	GAP (Servqual)
1	Effeciency	3,47	4,86	-1,39
2	Reability	4,2	4,8	-0,6
3	Responsiveness	3,56	4,8	-1,24
4	Fulfillment	4,37	5	-0,63
5	Contact	3,71	4,89	-1,18
Rata – Rata		3,86	4,87	-1,01

Setelah dilakukan pengolahan data pada tiap dimensi, dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. Dengan kata lain, pada kenyataannya Harapan Mahasiswa masih terlalu tinggi daripada realita yang mereka dapat setelah menggunakan sistem informasi akademik SIKAMU. Berikut penjabarannya: Reability menempati peringkat pertama dengan nilai gap - 0,6, kemudian

peringkat kedua dimensi fulfillment dengan nilai gap -0,63, peringkat ketiga dimensi Contact dengan nilai gap -1,18, peringkat ke empat ada Responsiveness dimensi dengan nilai gap -1,24 dan di peringkat kelima yaitu dimensi Efficiency dengan nilai gap -1,39. Dengan demikian dimensi Efficiency yang menjadi prioritas untuk dapat lebih ditingkatkan kembali kualitasnya

D. Perhitungan Tingkat Kepuasan Per Dimensi (CSI: Costumer Satisfaction Index)

Tingkat kesesuaian antara harapan dan realita mahasiswa terhadap sistem informasi akademik SIKAMU berdasarkan hasil nilai yang telah diberikan responden terhadap isian kuesioner tentang harapan dan kenyataan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

$$\begin{aligned} \text{CSI} &= \frac{\text{Nilai } Y_i}{\text{Nilai } X_i} \times 100 \\ &= \frac{556}{777} \times 100 \\ &= 72 \% \text{ (Efficiency)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CSI} &= \frac{\text{Nilai } Y_i}{\text{Nilai } X_i} \times 100 \\ &= \frac{678}{768} \times 100 \\ &= 88 \% \text{ (Reability)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CSI} &= \frac{\text{Nilai } Y_i}{\text{Nilai } X_i} \times 100 \\ &= \frac{570}{770} \times 100 \\ &= 74 \% \text{ (Responsiveness)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CSI} &= \frac{\text{Nilai } Y_i}{\text{Nilai } X_i} \times 100 \\ &= \frac{700}{800} \times 100 \\ &= 87 \% \text{ (Fulfillment)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{CSI} &= \frac{\text{Nilai } Y_i}{\text{Nilai } X_i} \times 100 \\ &= \frac{595}{783} \times 100 \\ &= 87 \% \text{ (Contact)} \end{aligned}$$

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diperoleh sedikit nilai gap (kesenjangan antara nilai realita dengan nilai harapan) dari masing-masing dimensi, sebagai berikut:

1. Reability memiliki gap sebesar - 0,6 dimana dimensi ini memiliki kesenjangan yang paling sedikit daripada dimensi lain. Aspek yang harus dipertahankan fitur – fitur yang ada pada sistem informasi akademik SIKAMU yang lengkap. Akan tetapi yang harus ditingkatkan adalah kesiapan admin yang bertanggung jawab dalam merespon keluhan atau pertanyaan mahasiswa lebih cepat.
2. Dimensi fulfillment dengan nilai gap -0,63 dimana aspek yang harus ditingkatkan adalah admin untuk tepat waktu dalam mengupload informasi yang dibutuhkan mahasiswa. Aspek yang harus dipertahankan adalah sistem informasi akademik SIKAMU sangat membantu siswa dalam mendapatkan informasi (mulai biodata, kartu studi mahasiswa (krs), nilai semester (khs), data history registrasi, dan seluruh proses data akademik lainnya)
3. Dimensi Contact dengan nilai gap -1,18 dimana mahasiswa memiliki kesulitan untuk berkomunikasi secara langsung dengan admin yang bertanggung jawab pada sistem SIKAMU.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi akademik SIKAMU harus mempertahankan kualitas yang sudah baik dan senantiasa untuk meningkatkan kembali beberapa aspek yang dianggap sedikit kurang memuaskan seperti komunikasi antara mahasiswa dan administrator dalam bertanya ataupun menyampaikan keluhan baik online maupun langsung.
2. Kepada Peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan memfokuskan kepada aspek lainnya seperti analisis kualitas sistem informasi akademik SIKAMU terhadap kepuasan Mahasiswa dan juga dengan menindak lanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. Reza, S. Sunardi, and H. Herman, "Penilaian Sistem Informasi Akademik Dengan Metode Technology Acceptance Model," *Fountain Informatics J.*, vol. 7, no. 1, p. 31, 2021, doi: 10.21111/fij.v7i1.6393.
- [2] S. Wulandika, S. R. Andani, and W. Saputra, "Perancangan Sistem Informasi Data Evaluasi Kinerja Akademik Dosen Pada AMIK Tunas Bangsa Pematangsiantar," ... *Komput. Sains ...*, pp. 228–231, 2020,

- [Online]. Available: <http://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks/article/view/437>
%0Ahttps://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks/article/download/437/430
- [3] D. Diana, "Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi," *J. Ilm. Matrik*, vol. 17, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [4] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.,* vol. 7, no. 3, p. 58, 2019, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [5] T. A. Yoga Siswa and N. A. Verdikha, "Komparasi Metode E-Servqual Dan Eucs Untuk Menganalisis Tingkat Kepuasan Dosen Dalam Perkuliahan Online Pada Masa Pandemi Covid-19 Berbasis Lms Di Umkt," *J. Ilm. Matrik*, vol. 23, no. 3, pp. 239–250, 2021, doi: 10.33557/jurnalatrik.v23i3.1525.
- [6] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Ops*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/ops.v12i1.2827.
- [7] A. Anwarudin, A. Fadlil, and A. Yudhana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap," vol. 5, no. 1, pp. 85–96.
- [8] M. Rahmawita, Y. Kartika, P. Studi, S. Informasi, and F. Sains, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL," vol. 7, no. 2, pp. 145–151, 2021.
- [9] S. Rubayati and S. Informasi, "Analisis kualitas layanan e-commerce hni.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual 1," vol. 6, no. 2, pp. 205–212, 2020.
- [10] F. S. Quality, "Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality on Fuzzy Service Quality)," vol. 9, no. 3, pp. 225–232, 2020.
- [11] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "(Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [12] M. Metode, E. D. Kano, S. Zainah, M. L. Hamzah, N. E. Rozanda, and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee," vol. 10, no. 2, pp. 316–328, 2023.
- [13] N. Luh, A. Kartika, Y. Sarja, S. B. Jalan, and R. Puputan, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," pp. 19–25, 2019.
- [14] A. A. S. Maharani, I. P. A. Swastika, and N. L. P. N. S. P. Astawa, "Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada Website ZuBlu," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.,* vol. 12, no. 1, pp. 86–94, 2023, [Online]. Available: <https://www.zubludiving.com/>
- [15] M. Juansen and S. Simatupang, "Integrasi Mesin Absensi dan Pusher Notification pada Sistem Informasi Akademik Sekolah Untuk Monitoring Absensi Real-Time," *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 4, pp. 1028–1035, 2023, doi: 10.47065/josyc.v4i4.3840.
- [16] Azwar, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu (SMART) Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Kantor Dinas Perumahan , Kawasan Permukiman dan Pertanahan)," *Comput. Technol. Its Appl.,* vol. 1, no. 1, pp. 1–5, 2019, [Online]. Available: <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/CTIA/article/view/1812>
- [17] S. M. Regonang, P. L. Alfansi, and S. E. Putri, "Manager Review," pp. 13–15, 2020.
- [18] G. Unugha and C. Menggunakan, "Analisis kualitas layanan online public access catalog (opac) terhadap kepuasan pengguna di universitas nahdlatul ulama al ghazali (unugha) cilacap menggunakan metode e-servqual," vol. 1, no. 1, pp. 1–7.
- [19] R. Heni Anggit Tanisri and I. Istiqomah, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan

Kepuasan Pelanggan Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji,” *Ind. Inov. J. Tek. Ind.*, vol. 13, no. 1, pp. 39–44, 2023, doi: 10.36040/industri.v13i1.5252.

- [20] S. Firdha, A. Putri, N. Marlina, F. Ekonomika, and U. Negeri, “Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen The effect of e-service quality and e-trust on shopeepay user consumer satisfaction,” vol. 23, no. 3, pp. 463–474, 2021.