

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) DI FAKULTAS ILMU DAN TEKNOLOGI HAYATI (FITH) UNIVERSITAS TEKNOLOGI SUMBAWA

Sandra Syaputra
sand241305@gmail.com
Universitas Teknologi Sumbawa

ABSTRAK

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan salah satu teknologi informasi yang berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan layanan akademik di perguruan tinggi. Keberhasilan implementasi SIAKAD tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa sebagai pengguna utama sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Fakultas Ilmu dan Teknologi Hayati (FITH) Universitas Teknologi Sumbawa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif FITH yang menggunakan SIAKAD dalam kegiatan akademik. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan analisis inferensial untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIAKAD sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Temuan penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Universitas Teknologi Sumbawa dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik berbasis teknologi informasi sehingga mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa, Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Universitas Teknologi Sumbawa.

ABSTRACT

The Academic Information System (SIAKAD) is an essential information technology platform that supports the implementation of academic services in higher education institutions. The success of SIAKAD implementation is determined not only by its technical performance but also by the level of user satisfaction, particularly among students as the primary users of the system. This study aims to analyze students' satisfaction with the use of the Academic Information System (SIAKAD) at the Faculty of Life Science and Technology (FITH), Universitas Teknologi Sumbawa. The research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to active students of the Faculty of Life Science and Technology who regularly use SIAKAD for academic activities. The collected data were analyzed using descriptive and inferential statistical methods to examine the influence of system quality, information quality, service quality, perceived ease of use, and perceived usefulness on student satisfaction. The findings are expected to provide a comprehensive overview of students' satisfaction with the Academic Information System while identifying aspects that require improvement. Furthermore, this study is expected to serve as an evaluation and reference for Universitas Teknologi Sumbawa in enhancing the quality of technology-based academic services, thereby delivering a more effective, efficient, and user-oriented academic information system.

Keywords: Student Satisfaction, Academic Information System (SIAKAD), System Quality, Service Quality, Universitas Teknologi Sumbawa.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai bidang, termasuk dalam dunia pendidikan tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk mampu memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan akademik kepada mahasiswa. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi tersebut adalah penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) sebagai sarana pengelolaan layanan akademik secara terintegrasi dan berbasis digital.

SIAKAD merupakan sistem yang digunakan untuk mempermudah pengelolaan data dan aktivitas akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), melihat jadwal kuliah, mengakses nilai, melihat Kartu Hasil Studi (KHS), serta memperoleh berbagai informasi akademik lainnya. Menurut Jogiyanto dalam Analisis dan Desain Sistem Informasi, sistem informasi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna dalam mendukung kegiatan operasional dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Dalam lingkungan perguruan tinggi, sistem informasi akademik menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan akademik yang efektif dan efisien.

Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIAKAD menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, karena mahasiswa merupakan pengguna utama sistem tersebut. Tingkat kepuasan pengguna dapat menjadi indikator keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut Philip Kotler dalam Manajemen Pemasaran, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan hasil yang diperoleh. Dalam konteks penggunaan SIAKAD, mahasiswa akan merasa puas apabila sistem mampu memenuhi kebutuhan akademik mereka secara cepat, mudah, dan akurat. Universitas Teknologi Sumbawa sebagai salah satu perguruan tinggi di Nusa Tenggara Barat telah menerapkan SIAKAD dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa. Salah satu fakultas yang menggunakan sistem tersebut adalah Fakultas Ilmu dan Teknologi Hayati Universitas Teknologi Sumbawa. Mahasiswa di fakultas ini menggunakan SIAKAD untuk berbagai keperluan akademik, seperti pengisian KRS, melihat jadwal perkuliahan, mengecek nilai, serta memperoleh informasi akademik lainnya.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan mahasiswa, seperti akses sistem yang terkadang lambat ketika banyak pengguna mengakses secara bersamaan, tampilan sistem yang kurang mudah dipahami oleh sebagian pengguna, serta gangguan teknis yang dapat menghambat aktivitas akademik mahasiswa. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem informasi akademik.

Selain itu, kualitas pelayanan sistem informasi akademik perlu terus dievaluasi agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Evaluasi kepuasan mahasiswa penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem yang digunakan telah memenuhi harapan pengguna. Dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, pihak fakultas maupun universitas dapat melakukan perbaikan dan pengembangan sistem agar pelayanan akademik menjadi lebih optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Fakultas Ilmu dan Teknologi Hayati.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIAKAD serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik di lingkungan fakultas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono dalam Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2019), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data bersifat statistik. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik objek yang diteliti. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu fenomena secara apa adanya tanpa memberikan perlakuan tertentu terhadap objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner melalui Google Form kepada 100 responden mahasiswa aktif Fakultas ilmu dan teknologi hayati, diperoleh hasil penelitian mengenai “Analisis Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sebagai Alat yang Digunakan Mahasiswa Berdasarkan Aspek Transparansi, Efektivitas, Akuntabilitas, Efisiensi, Manajemen Produk, dan Manajemen Proses”

Rumus presentase untuk mengetahui jumlah jawaban responden, yaitu :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

- P = Presentase
- f = Jumlah jawaban responden
- N = Jumlah total responden

Tabel 1. Hasil Pengumpulan Data Kuisiomer

Indicator	Jumlah Responden (Setuju)	Jumlah Responden (Tidak Setuju)
Transparansi	91,6 %	8,3%
efektivitas	91%	9%
Akuntabilitas	90%	10%
efisiensi	72,57%	27,43%
Manajemen produk	90%	10%
Manajemen proses	93,45%	6,55%

Pada bagian ini peneliti membahas hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Fakultas Ilmu dan Teknologi Hayati Universitas Teknologi Sumbawa berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden mahasiswa.

Pembahasan dilakukan berdasarkan enam indikator penelitian, yaitu transparansi, efektivitas, akuntabilitas, efisiensi, manajemen produk, dan manajemen proses. Setiap indikator dianalisis berdasarkan hasil persentase jawaban responden untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIKAD dalam mendukung kegiatan akademik.

1. Transparansi

Berdasarkan hasil pengolahan data, indikator transparansi memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 91,6%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 8,3%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai bahwa SIKAD telah

memberikan keterbukaan informasi akademik dengan baik. Mahasiswa menilai bahwa informasi yang tersedia pada sistem, seperti jadwal kuliah, KRS, KHS, dan informasi akademik lainnya dapat diakses dengan mudah dan jelas. Kemudahan akses informasi tersebut membantu mahasiswa memperoleh informasi akademik secara cepat tanpa harus datang langsung ke bagian administrasi akademik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIAKAD telah menerapkan prinsip transparansi dalam pelayanan akademik. Transparansi sangat penting dalam sistem informasi karena dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Semakin terbuka informasi yang diberikan oleh sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIAKAD. Dengan demikian, indikator transparansi berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa informasi akademik pada SIAKAD telah disampaikan secara terbuka dan mudah dipahami.

2. Efektivitas

Berdasarkan hasil penelitian, indikator efektivitas memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 91%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 9%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai bahwa penggunaan SIAKAD telah efektif dalam mendukung kegiatan akademik. Mahasiswa merasa bahwa SIAKAD mampu membantu proses pengisian KRS, melihat nilai, mengakses jadwal kuliah, dan memperoleh informasi akademik lainnya dengan lebih mudah. Selain itu, fitur-fitur yang tersedia dalam sistem dinilai cukup membantu mahasiswa dalam menyelesaikan kebutuhan akademik secara online. Walaupun demikian, masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang merasa penggunaan sistem belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dapat disebabkan oleh gangguan akses sistem pada waktu tertentu atau kendala teknis lainnya yang memengaruhi kenyamanan penggunaan sistem. Secara keseluruhan, indikator efektivitas berada pada kategori Sangat Baik, yang berarti bahwa SIAKAD telah mampu mendukung kegiatan akademik mahasiswa secara efektif.

3. Akuntabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator akuntabilitas memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 90%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 10%. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai data dan informasi akademik yang tersedia pada SIAKAD sudah akurat dan dapat dipercaya. Keakuratan informasi akademik sangat penting dalam sistem informasi karena berkaitan langsung dengan kebutuhan mahasiswa, seperti nilai, jadwal perkuliahan, dan data akademik lainnya. Mahasiswa merasa bahwa informasi yang tersedia pada SIAKAD telah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Selain itu, akuntabilitas sistem juga terlihat dari kemampuan sistem dalam menyimpan dan menampilkan data akademik secara konsisten dan bertanggung jawab. Dengan adanya data yang akurat, mahasiswa dapat menggunakan sistem dengan lebih nyaman dan percaya terhadap informasi yang diberikan. Dengan demikian, indikator akuntabilitas berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa SIAKAD telah mampu memberikan informasi akademik yang dapat dipertanggungjawabkan.

4. Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian, indikator efisiensi memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 72,56%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 27,43%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan SIAKAD mampu mempermudah mahasiswa dalam mengakses layanan akademik. Mahasiswa menilai bahwa penggunaan sistem dapat menghemat waktu dan tenaga karena berbagai kebutuhan akademik dapat dilakukan secara online tanpa harus datang langsung ke kampus. Proses pengisian KRS, pengecekan nilai, dan akses informasi akademik dapat dilakukan dengan lebih cepat dan praktis.

Selain itu, penggunaan SIAKAD juga membantu mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik secara lebih fleksibel karena sistem dapat diakses kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan jaringan internet. Dengan demikian, indikator efisiensi berada pada kategori cukup Baik, yang menunjukkan bahwa SIAKAD telah mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan akademik mahasiswa.

5. Manajemen Produk

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator manajemen produk memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 90%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 10%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas SIAKAD sebagai produk layanan digital dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Mahasiswa menilai bahwa tampilan sistem cukup menarik, fitur-fitur yang tersedia berjalan dengan baik, dan sistem dapat digunakan dengan mudah. Selain itu, keamanan data pengguna juga dinilai cukup baik sehingga mahasiswa merasa nyaman dalam menggunakan sistem. Tingginya tingkat kepuasan pada indikator ini menunjukkan bahwa kualitas produk digital yang dimiliki SIAKAD telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem yang memiliki tampilan sederhana, fitur lengkap, dan mudah digunakan akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi mahasiswa.

Dengan demikian, indikator manajemen produk berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa kualitas SIAKAD sebagai produk layanan akademik digital telah memenuhi harapan mahasiswa.

6. Manajemen Proses

Berdasarkan hasil penelitian, indikator manajemen proses memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 93,45%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 6,55%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan proses operasional pada SIAKAD dinilai telah berjalan dengan baik. Mahasiswa menilai bahwa proses login, pengisian KRS, akses informasi akademik, dan pembaruan sistem dapat berjalan dengan cukup lancar. Sistem juga dinilai mampu mendukung proses pelayanan akademik secara teratur dan terstruktur. Namun demikian, masih terdapat beberapa mahasiswa yang mengalami kendala tertentu dalam penggunaan sistem, seperti akses yang lambat ketika banyak pengguna mengakses sistem secara bersamaan. Hal tersebut menjadi salah satu faktor yang menyebabkan masih adanya jawaban tidak setuju pada indikator ini. Secara keseluruhan, indikator manajemen proses berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa proses operasional SIAKAD telah berjalan secara efektif dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa.

7. Pembahasan Hasil Keseluruhan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap penggunaan SIAKAD di Fakultas Ilmu Dan Teknologi Hayati Universitas Teknologi Sumbawa. Seluruh indikator penelitian memperoleh kategori sangat baik dengan persentase yang tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa SIAKAD telah mampu memberikan pelayanan akademik yang transparan, efektif, akuntabel, efisien, serta memiliki kualitas produk dan proses yang baik. Penggunaan sistem informasi akademik juga dinilai mampu meningkatkan kemudahan mahasiswa dalam mengakses layanan akademik secara digital. Dengan demikian, penggunaan SIAKAD di Fakultas Ilmu Dan Teknologi Hayati Universitas Teknologi Sumbawa dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai pengguna sistem.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Fakultas Ilmu Dan Teknologi Hayati (FITH) Universitas Teknologi Sumbawa, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan

mahasiswa merasa puas terhadap penggunaan SIAKAD sebagai sarana layanan akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator transparansi memperoleh persentase sebesar 91,6%, yang menunjukkan bahwa informasi akademik pada SIAKAD dinilai terbuka, jelas, dan mudah diakses oleh mahasiswa. Indikator efektivitas memperoleh persentase sebesar 91%, yang menunjukkan bahwa SIAKAD telah efektif dalam membantu kegiatan akademik mahasiswa, seperti pengisian KRS, melihat nilai, dan mengakses informasi akademik.

Pada indikator akuntabilitas diperoleh persentase sebesar 90%, yang menunjukkan bahwa data dan informasi akademik pada SIAKAD dinilai akurat dan dapat dipercaya. Selanjutnya, indikator efisiensi memperoleh persentase sebesar 72,56%, yang menunjukkan bahwa penggunaan SIAKAD cukup mampu menghemat waktu dan mempermudah mahasiswa dalam mengakses layanan akademik. Indikator manajemen produk memperoleh persentase sebesar 90%, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, tampilan, fitur, dan keamanan SIAKAD dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Sedangkan indikator manajemen proses memperoleh persentase sebesar 6,55%, yang menunjukkan bahwa proses operasional sistem, seperti login, pengisian KRS, dan akses informasi akademik telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil seluruh indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan SIAKAD di Fakultas Ilmu Dan Teknologi Hayati Universitas Teknologi Sumbawa telah berjalan dengan sangat baik dan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai pengguna sistem. SIAKAD dinilai mampu mendukung pelayanan akademik secara transparan, efektif, akuntabel, efisien, serta memiliki kualitas sistem dan proses yang baik.

DAFTAR PUSAKA

- Prasetio, L., Assegaff, S., & Kurniabudi. (2025). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Sistem Informasi Akademik menggunakan Fuzzy Servqual. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, 5(2). <https://doi.org/10.33998/jms.2025.5.2.2342>
- Sugiyono. 2019. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Dumas et al., 2018; Harrington, 1991
- Link akses: [Open Library - Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D](https://openlibrary.org/books/OL59780853M/Metode_penelitian_kuantitatif_kualitatif_dan_R_D?utm_source=chatgpt.com)
- Akbar, M. A., Fajriyah, F., & Wijaya, K. (2024). Implementasi metode Webqual 4.0 terhadap kepuasan mahasiswa pada penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Prabumulih. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3S1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3S1.5384>
- Penelitian Terdahulu. *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)*.
- Kotler & Keller, 2016; Ulrich & Eppinger, 2016
- Link akses: [Jurnal JISAI - Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik](https://jisai.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/jisai/article/view/91?utm_source=chatgpt.com)
- Khumaedi. (2025). Analisis kepuasan mahasiswa ITH terhadap SIAKAD dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *SISITI: Seminar Ilmiah Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 14(2), 94–107. <https://doi.org/10.36774/sisiti.v14i2.1752>
- Penelitian Terdahulu. *Evaluasi Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa*.
- Link akses: [Jurnal Informatika Upgris - Evaluasi Sistem Informasi Akademik](https://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/870?utm_source=chatgpt.com)
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.