

## **PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DAN KINERJA LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PERGURUAN TINGGI SWASTA**

**Moch Fauzi**

Universitas Islam Kadiri, Indonesia

Email: [fauzi@stiedewantara.ac.id](mailto:fauzi@stiedewantara.ac.id)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akademik dan kinerja layanan terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi swasta. Data diperoleh dari mahasiswa di STIE PGRI Dewantara Jombang melalui survei menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa di Perguruan Tinggi Swasta STIE PGRI Dewantara Jombang. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Jumlah responden ditentukan berdasarkan kebutuhan statistik yang memadai untuk analisis regresi linear berganda, sehingga didapatkan sampel sebanyak misalnya 200 mahasiswa. Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang telah disusun berdasarkan konsep kualitas sistem informasi akademik, kinerja layanan, dan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik dan kinerja layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa menganggap bahwa kualitas sistem informasi akademik di perguruan tinggi tersebut cukup baik berdasarkan indikator Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, meskipun unit pelayanan di perguruan tinggi tersebut memiliki Pengetahuan, Keterampilan, Kemampuan, serta Kebiasaan dan perilaku yang baik, hal ini tidak sepenuhnya dapat menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna unit layanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas sistem informasi akademik dan kinerja layanan memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Namun, perlu lebih fokus pada peningkatan kinerja unit pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan yang lebih baik bagi mahasiswa.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem Informasi Akademik, Kinerja Layanan, Kepuasan Mahasiswa

### **Abstract**

*This study aims to analyze the effect of academic information system quality and service performance on student satisfaction in private universities. Data was obtained from students at STIE PGRI Dewantara Jombang through a survey using questionnaires. Data analysis using multiple linear regression techniques. This*

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>How to cite:</b>  | Moch Fauzi (2022) Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Dan Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perguruan Tinggi Swasta, (7) 10. Doi: 10.36418/syntax-literate.v7i10.13206 |
| <b>E-ISSN:</b>       | 2548-1398   |
| <b>Published by:</b> | <a href="#">Ridwan Institute</a>  |

*study used a quantitative research design with a correlational approach. The population of this study is students at STIE PGRI Dewantara Jombang Private University. Sampling using purposive sampling technique. The number of respondents was determined based on adequate statistical needs for multiple linear regression analysis, so that a sample of for example 200 students was obtained. Data was collected through surveys using questionnaires that have been prepared based on the concepts of academic information system quality, service performance, and student satisfaction. The results showed that the quality of academic information systems and service performance together have a significant effect on student satisfaction. Students consider that the quality of academic information systems in universities is quite good based on indicators of System Quality, Information Quality, and Service Quality. However, the results showed that the performance of the service unit did not significantly affect student satisfaction. That is, even though the service unit at the university has good knowledge, skills, abilities, and habits and behaviors, this cannot fully create student satisfaction as users of the service unit. The conclusion of this study is that the quality of academic information systems and service performance play an important role in influencing student satisfaction. However, it is necessary to focus more on improving the performance of service units in order to create better satisfaction for students.*

**Keywords:** *Academic Information System Quality, Service Performance, Student Satisfaction*

## **Pendahuluan**

Pengambilan keputusan dan penganalisaan masalah merupakan rangkaian kegiatan pimpinan yang dapat kita lihat pada setiap tingkatan dan semua bidang manajemen. Pengambilan keputusan tidak dapat dilakukan sewenang-wenang oleh seseorang pimpinan tetapi harus sesuai dengan ketentuan- ketentuan dan memenuhi unsur - unsur akuntabel, transparansi, efektif dan efisien, Teknik pengambilan keputusan harus didasari prosedural yang sistematis dan terstruktur sehingga memberi kemudahan bagi pihak manajemen dalam hal pengambilan keputusan.

Keberhasilan suatu pekerjaan tergantung dari semua pihak yang terkait dalam pelaksanaan pencapaian tujuan. Pimpinan dalam suatu organisasi harus mampu menjalankan organisasi dengan baik. Pengambilan keputusan sangat berguna bagi pemecahan masalah dalam organisasi yang menghadapi permasalahan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan. Pengambilan keputusan diperlukan untuk mengarahkan, membina pegawai dalam mencapai suatu tujuan serta memberi kepuasan mahasiswa sebagai salah satu tugas pokok Perguruan Tinggi.

Perkembangan sistem informasi saat ini telah mengubah paradigma dalam proses pengambilan kebijakan. Dimana Sistem informasi di berbagai perusahaan besar, instansi pemerintah, perguruan tinggi telah menjadikan sistem informasi sebagai sebuah media yang akurat dalam memberi informasi kepada berbagai pihak dalam melaksanakan tugas. Pemanfaatan sistem informasi dilakukan sebagai upaya memberi kemudahan kepada pengguna (user) dalam proses menyelesaikan tugas mereka secara efektif dan membantu dalam pengambilan keputusan operasional.

Perkembangan sistem informasi saat ini telah mencapai tingkat akselerasi yang luar biasa. Perkembangan itu sendiri, telah merambah hampir di semua bidang,

tidak terkecuali di bidang pendidikan. Perubahan dan perkembangan di dunia pendidikan lebih dituntut untuk harus semakin lebih baik, seiring dengan meningkatnya standard produktivitas yang ditetapkan oleh sebuah lembaga pendidikan tinggi. Seiring dengan semakin kompleksnya produktivitas operasional dalam semua kegiatan perkuliahan dan seluruh kegiatan administratif lainnya di dalam dunia pendidikan, maka sebuah lembaga pendidikan harus meningkatkan kinerja pelayanan terhadap para konsumennya, dalam hal ini adalah mahasiswa. Sehingga dengan semakin meningkatnya kinerja pelayanan, maka diharapkan dapat menunjang dan memperlancar proses kegiatan belajar mengajar dan administratif lainnya.

Dalam Sistem Informasi Akademik merupakan hal yang sangat vital bagi dunia pendidikan pada umumnya dan bagi perguruan tinggi baik swasta ataupun negeri pada khususnya. Sistem informasi akademik juga bisa menjadi tolak ukur akan kualitas perguruan tinggi yang bersangkutan. Semakin bagus dan kompleks sistemnya maka semakin bagus pula perguruan tinggi tersebut. Sistem Informasi Manajemen Akademik juga merupakan suatu poin penilaian dari status akreditasi suatu perguruan tinggi.

Saat ini pengelolaan manajemen perguruan tinggi tidak dapat dipisahkan dari pemanfaatan teknologi informasi. Mulai dari penanganan masalah administrasi penerimaan mahasiswa baru pengelolaan data akademik mahasiswa, pelaksanaan kegiatan perkuliahan, manajemen sumber daya, serta proses pengambilan kebijakan eksekutif, dapat diselesaikan secara efektif dan optimal dengan pemanfaatan sistem informasi. Begitu pun di sebuah lembaga pendidikan khususnya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara Jombang.

Saat ini STIE PGRI Dewantara Jombang memiliki Sistem Informasi Akademik yang berbasis website yang sangat membantu dalam pengolahan informasi-informasi mengenai mahasiswa, dosen, administrasi akademik, proses perkuliahan, fasilitas kampus, dan kegiatan mahasiswa diluar maupun didalam pada lembaga tersebut. Dengan adanya Sistem Informasi Akademik yang berbasis website pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang, merupakan hal yang sangatlah penting karena keberadaan suatu sistem informasi sangat membantu dalam penyampaian informasi kegiatan- kegiatan kampus kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pimpinan yayasan yang membutuhkan informasi tentang proses akademik STIE PGRI Dewantara Jombang dengan semakin mudah, cepat, hemat, dan tepat.

Terkait kualitas Sistem Informasi Akademik STIE PGRI Dewantara Jombang dalam pelayanan manajemen pendidikan tinggi sudah tentu bisa dikatakan sangat tepat. Pada praktiknya, banyak perguruan tinggi menggunakan Sistem Informasi Akademik bisa didapati dengan berbagai bentuk, baik yang sangat sederhana bahkan sampai dengan tingkat kerumitan yang sangat tinggi. Efektivitas kualitas Sistem informasi akademik dalam pengelolaan perguruan tinggi perlu mendapat perhatian yang lebih, mengingat perannya yang cukup sentral dalam proses pengambilan keputusan manajerial ataupun keputusan- keputusan lainnya. Untuk meningkatkan efektivitas dalam pemanfaatan kualitas layanan Sistem Informasi Akademik ini, khususnya dalam hal administrasi akademik perlu diteliti lebih lanjut. Layanan ditujukan agar proses manajemen akademik di perguruan tinggi STIE PGRI Dewantara Jombang menjadi lebih efektif dan efisien sehingga mampu menunjang pencapaian Tujuan Pendidikan Perguruan Tinggi.

Selanjutnya dengan memperhatikan hal-hal tersebut diatas, penelitian ini mencoba untuk memperoleh data empirik yang cukup lengkap dan dapat dipercaya untuk menggambarkan tentang keadaan faktor-faktor yang terkait dengan kualitas Sistem Informasi Akademik berbasis web terhadap kinerja pegawai STIE PGRI Dewantara Jombang dan dampaknya terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan kualitas layanan Sistem Informasi Akademik STIE PGRI Dewantara Jombang tersebut. Data yang telah diperoleh juga dapat digunakan untuk mengembangkan alternative model Sistem Informasi Akademik yang dapat memberi dukungan pada setiap proses pelayanan akademik maupun pengambilan keputusan baik di lingkungan internal maupun yang terkait dengan stakeholders. Hal ini dipandang penting dalam rangka mensinkronkan dinamika kebutuhan pengguna informasi dan dinamika perkembangan sistem informasi manajemen sebagai penghasil informasi bagi keperluan berbagai pelayanan dan pengambilan keputusan.

Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik STIE PGRI Dewantara Jombang, selama ini telah dimanfaatkan oleh segenap sivitas Akademik STIE PGRI Dewantara Jombang antara lain, mahasiswa, pegawai, pimpinan, dosen dan seluruh unsur Unit yang ada dalam STIE PGRI Dewantara Jombang.

Namun berdasarkan fenomena yang terjadi bahwa Layanan Sistem Informasi Akademik STIE PGRI Dewantara Jombang belum mampu memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa, karena masih banyaknya mahasiswa yang mengeluhkan terhadap layanan Sistem Informasi Akademik karena kurang tanggapnya pegawai dalam memberikan respon terhadap akses yang akan dilakukan mahasiswa. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan bahwa Pengaruh Sistem Informasi Akademik Mahasiswa dapat Meningkatkan kepuasan mahasiswa. Jika Sistem Layanan mampu memberikan layanan yang efektif maka mahasiswa merasa amat puas, namun jika sistem sering mengalami gangguan atau keterlambatan respon maka mahasiswa merasa tidak puas.

Berdasarkan fakta empiris bahwa beberapa fasilitas layanan mahasiswa harus menunggu respon dari Akses Unit layanan Seperti Prodi, BAAK, BAU, dan Bagian Keuangan. Namun oleh mahasiswa Unit Layanan masih dianggap lamban dan kurang tanggap dalam merespon keinginan mahasiswa, sehingga mahasiswa terkadang harus melaporkan kepada pihak Unit Layanan yang bertanggung jawab. Hal ini mengindikasi bahwa kinerja Unit Layanan masih kurang efektif.

Unit layanan Sistem Informasi Akademik STIE PGRI Dewantara Jombang dalam Hal ini Prodi, BAAK, BAUK, dan Bagian Keuangan juga memperoleh akses dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta menyelesaikan tugas pokok yang menjadi tanggung jawabnya, namun hasil penilaian pimpinan dalam survey dan penilaian kinerja pada setiap akhir semester menunjukkan kinerja yang belum baik. Pemanfaatan sistem informasi terhadap Unit Layanan masih sangat kurang, terutama dalam melakukan update Judul Penelitian, Update nilai mata kuliah, Update data dosen, serta dalam merespon permintaan mahasiswa pada pemanfaatan Sistem Informasi Akademik. Kinerja yang kurang baik terhadap Unit Layanan juga berdampak terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis mengangkat judul penelitian “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (Berbasis Web) Dan Kinerja Unit Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang”

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi secara praktis bagi pihak pimpinan, dosen, Unit

Layanan, mahasiswa, serta seluruh stakeholder perguruan tinggi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang pada khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Sistem Informasi Akademik.

### Metode Penelitian

Obyek penelitian ini adalah kualitas sistem informasi akademik berbasis Web, kinerja unit layanan dan kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang yang berjumlah 1.060 Mahasiswa (Sugiyono, 2009). Penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang dikutip dari Husen Umar (2005: 108); dan Etta Mamang Sangadji, (2010:189)

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara sengaja disetiap semester ganjil. SugiJono. (2011). Ukuran sampel terhadap mahasiswa dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan rumus

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad 67$$

Ket :

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= persen kelonggaran ketidaktelitian

Sumber : *Etta Mamang Sangadji*, (2010:189)

Berdasarkan Hasil rumus slovin, maka dapat disubstitusikan sebagai berikut :

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

$$N = \frac{1.060}{1 + 1.060 (0,10)^2}$$

$$N = \frac{1.060}{1 + 1.060 (0,10)}$$

$$= \frac{1.060}{11,6} = 91,37 \text{ dibulatkan menjadi } 91$$

Berdasarkan Hasil rumus slovin, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 91 Mahasiswa aktif STIE PGRI Dewantara Jombang.

Selanjutnya distribusi pembagian kelompok berdasarkan tingkatan semester ganjil tahun akademik 2019/2020 dapat ditampilkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1**  
**Data Mahasiswa Semester Ganjil STIE PGRI Dewantara Jombang**  
**Mahasiswa Manajemen**

| Periode | Semester | Sampel |
|---------|----------|--------|
| 2019    | 1        | 15     |
|         | 3        | 19     |
|         | 5        | 15     |

|                     |   |    |
|---------------------|---|----|
|                     | 7 | 19 |
| Total               |   | 68 |
| Mahasiswa Akuntansi |   |    |
| 2019                | 1 | 10 |
|                     | 3 | 13 |
| Total               |   | 23 |
| Jumlah Total        |   | 91 |

Sumber: Data SIAKAD STIE PGRI Dewantara Jombang tahun 2019/2020

Berdasarkan pada tabel 1 diketahui bahwa data sampel mahasiswa Program Studi Manajemen sebanyak 68 sampel yaitu: untuk semester I sebanyak 15 orang, semester III sebanyak 19 orang, semester V sebanyak 15 orang dan semester VII sebanyak 19. Kemudian diketahui bahwa data sampel mahasiswa Prodi Akuntansi sebanyak 23 sampel yaitu: untuk semester I sebanyak 10 orang dan semester III sebanyak 13 orang.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu mengedarkan daftar pernyataan tertulis yang disusun secara terstruktur untuk mendapatkan informasi tentang variabel yang diteliti (kualitas sistem informasi akademik berbasis Web, kinerja unit layanan, dan kepuasan mahasiswa).

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis

#### 1. Hasil Pengujian Model Secara Simultan

Untuk membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini, digunakan metode regresi linear berganda dengan hasil analisis sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.**

Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

| Variabel Bebas (X)                           | Koefisien Regresi ( $\beta$ ) | $t_{Hitung}$ | $t_{Signifikan}$ | Keterangan                |
|--|-------------------------------|--------------|------------------|---------------------------|
| Kualitas Sistem Informasi Akademik ( $X_1$ ) | 0,612                         | 7,602        | 0,000            | Signifikan                |
| Kinerja Unit Layanan ( $X_2$ )               | 0,069                         | 0,747        | 0,457            | Signifikan                |
| Konstanta (a)                                | = -5,363                      |              |                  | N = 91<br>$\alpha = 0,05$ |
| R Square                                     | = 0,539                       |              |                  |                           |
| Multiple R                                   | = 0,734                       |              |                  |                           |
| F hitung                                     | = 51,412                      |              |                  |                           |
| F signifikan                                 | = 0,000                       |              |                  |                           |
| Standar error                                | = 4,40764                     |              |                  |                           |

Berdasarkan hasil-hasil perhitungan seperti pada tabel 2 tersebut maka dapat dikemukakan penjelasan sebagai berikut:

- Persamaan regresi linear berganda. Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh dari hasil penelitian sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = -5,363 + 0,612 X_1 + 0,069 X_2 + 4,40764$$

Persamaan regresi linear tersebut dapat diinterpretasikan / dijelaskan sebagai berikut:

- b. Angka Konstanta (a) sebesar -5,363. Dapat diinterpretasikan bahwa mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang kurang puas apabila kualitas sistem informasi akademik dan kinerja unit pelayanan tidak ditingkatkan.
- c. Koefisien regresi (b1) sebesar 0,612 dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh yang positif kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Makasudnya apabila kualitas sistem informasi akademik baik maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan asumsi kinerja unit pelayanan dianggap tidak berubah (Jonsfan)
- d. Koefisien regresi (b2) sebesar 0,069 dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh yang positif kinerja unit pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Makasudnya apabila kinerja unit pelayanan baik maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan asumsi kualitas sistem informasi akademik dianggap tidak berubah (*If: onstan*)
- e. Koefisien Korelasi (multiple R) Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien R sebesar 0,734 artinya hubungan antara kualitas sistem informasi akademik dan kinerja unit pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan mahasiswa adalah hubungan yang positif dan kuat. Hal ini didasarkan pada kategori koefisien korelasi sebagai berikut:  
0,00 - 0,20 = korelasi sangat lemah  
0,21 - 0,40 = korelasi lemah  
0,41 - 0,60 = korelasi sedang  
0,61 - 0,80 = korelasi kuat  
0,81 - 1,00 = korelasi sangat kuat  
Itu berarti bahwa semakin baik kualitas sistem informasi akademik dan kinerja unit pelayanan maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang.
- f. Koefisien Determinasi  
Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *Koefisien determinasi (R Square)* sebesar 0,539 artinya variasi perubahan kepuasan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang ditentukan oleh kualitas sistem informasi akademik dan kinerja unit pelayanan sebesar 53,9%. Selebihnya sebesar 46,1% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Variabel lain yang dimaksud adalah sarana prasarana, model pembelajaran dan budaya akademik.
- g. Pengujian Hipotesis
- h. Uji simultan (Uji F)  
Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai F hitung = 51,412 dengan

nilai signifikan F yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian maka hipotesis yang menyatakan bahwa: kualitas sistem informasi akademik dan kinerja unit pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima kebenarannya.

i. Uji parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai t hitung untuk variable kualitas sistem informasi akademik sebesar  $= 7,602$  dengan nilai signifikan t yaitu  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian maka hipotesis yang menyatakan bahwa: kualitas sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima kebenarannya.

Disamping itu, hasil uji t untuk variabel kinerja unit pelayanan adalah sebesar  $0,747$  dengan nilai signifikan t yaitu  $0,457 > 0,05$ . Dengan demikian maka hipotesis yang menyatakan bahwa: kinerja unit pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa tidak dapat diterima kebenarannya (ditolak).

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kinerja Unit Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Berdasarkan hasil penelitian kualitas sistem informasi akademik dan kinerja unit pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena secara deskriptif mahasiswa mempersepsi bahwa kualitas sistem informasi akademik di STIE PGRI Dewantara Jombang secara umum sudah baik apabila diamati indicator Kualitas Pelayanan *Sistem*, *Kualitas Informasi* dan *Kualitas Pelayanan*.

Kualitas sistem secara empirik dipersepsi paling baik oleh mahasiswa Artinya sistem informasi akademik STIE PGRI Dewantara Jombang mudah untuk digunakan oleh mahasiswa, sistem informasi akademik mudah untuk di akses selain perangkat komputer, kecepatan akses sistem informasi akademik STIE PGRI Dewantara Jombang sangat baik, sistem informasi akademik jarang mendapatkan gangguan (crash/hang), serta kerahasiaan data mahasiswa di sistem informasi akademik terjamin aman. Disamping itu kualitas pelayanan juga dipersepsi baik oleh mahasiswa. Artinya peralatan yang digunakan staf dalam pemanfaatan sistem informasi akademik sudah memadai, Staf peduli terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam memanfaatkan sistem informasi akademik, Staf mampu memberikan pelayanan sistem informasi akademik dengan baik, Staf merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik, serta Mahasiswa percaya dengan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik.

Walaupun demikian, kualitas sistem informasi dalam pelaksanaannya belum optimal. Artinya data sistem informasi akademik belum sepenuhnya tepat dan akurat sesuai kegiatan mahasiswa, Penyampaian data system informasi akademik belum sepenuhnya tepat waktu, Data yang disajikan

lengkap sistem informasi akademik belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, serta Informasi yang disajikan di dalam Sistem informasi akademik belum sepenuhnya mudah dibaca.

Oleh karena itu kebijakan yang harus diambil untuk lebih mengoptimalkan kualitas sistem informasi akademik adalah menyiapkan sistem informasi akademik yang sesuai dengan kegiatan mahasiswa, menyampaikan data yang tepat waktu, akurat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan mudah dipahami.

Disamping itu, kinerja unit pelayanan juga dipersepsikan baik apabila diamati dari indikator Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*), Kemampuan (*abilities*), Serta Kebiasaan (*attitude*) dan perilaku (*Behaviour*). Hal ini dipahami karena keterampilan (*skill*) secara empirik dipersepsi paling baik oleh mahasiswa. Artinya Unit Layanan STIE PGRI Dewantara Jombang memiliki penguasaan teknis operasional yang baik dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik kepada mahasiswa, Unit layanan memiliki kemampuan teknis operasional yang baik dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik kepada mahasiswa, serta Unit layanan dapat menyelesaikan pekerjaannya dalam memenuhi permintaan layanan dari mahasiswa.

Selanjutnya pengetahuan (*knowledge*) juga dipersepsi baik oleh mahasiswa. Artinya Unit layanan memiliki pengetahuan yang baik tentang pemanfaatan sistem informasi akademik, Unit layanan memiliki penguasaan yang baik dalam pemanfaatan sistem informasi akademik, serta Sistem informasi akademik dapat memberikan kontribusi bagi pemecahan masalah akademik mahasiswa. Kemudian kemampuan (*abilities*) juga dipersepsi baik oleh mahasiswa. Artinya Unit layanan memiliki kemampuan yang baik dalam pemanfaatan sistem informasi akademik, Unit layanan memiliki keterampilan yang baik dalam pemanfaatan sistem informasi akademik, serta Unit layanan dapat mengembangkan kualitas pada sistem informasi akademik STIE PGRI Dewantara Jombang.

Namun demikian, kebiasaan (*attitude*) dan perilaku (*behaviour*) dalam pelaksanaannya belum optimal menurut persepsi mahasiswa. Artinya Unit layanan belum sepenuhnya tepat waktu dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik kepada mahasiswa, Unit layanan belum sepenuhnya disiplin dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik kepada mahasiswa, serta Unit layanan belum sepenuhnya bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik kepada mahasiswa. Oleh karena itu maka kebijakanyang harus dilakukan untuk lebih mengoptimalkan kebiasaan dan perilaku adalah menjaga ketepatan waktu, disiplin, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang.

Implikasi dari baiknya *kualitas* sistem informasi akademik dan kinerja

unit layanan dapat memacu peningkatan kepuasan mahasiswa yang terimplementasi pada kepuasan pengguna fungsi sistem informasi (USISF). Maksudnya mahasiswa puas terhadap hubungan baik yang terjalin antara mahasiswa dan staf unit layanan sistem informasi akademik, Mahasiswa puas terhadap proses layanan sistem informasi akademik yang diberikan oleh staf unit layanan, Sistem informasi akademik mudah dipahami oleh mahasiswa, Mahasiswa akan terus memanfaatkan sistem informasi akademik selama menjadi mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang, Mahasiswa puas dengan keramahan para staf unit layanan sistem informasi akademik, Mahasiswa puas dengan manfaat sistem informasi akademik, Hasil sistem informasi akademik yang diberikan unit layanan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, serta Unit layanan mampu memberikan arahan yang baik kepada mahasiswa tentang pemanfaatan sistem informasi akademik.

## 2. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil penelitian kualitas sistem informasi akademik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena secara deskriptif mahasiswa mempersepsi bahwa kualitas sistem informasi akademik di STIE PGRI Dewantara Jombang secara umum sudah baik apabila diamati indikator Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas

Kualitas sistem secara empirik dipersepsi paling baik oleh mahasiswa Artinya sistem informasi akademik STIE PGRI Dewantara Jombang mudah untuk digunakan oleh mahasiswa, sistem informasi akademik mudah untuk di akses selain perangkat komputer, kecepatan akses sistem informasi akademik STIE PGRI Dewantara Jombang sangat baik, sistem informasi akademik jarang mendapatkan gangguan (crash/hang), serta kerahasiaan data mahasiswa di sistem informasi akademik terjamin aman. Disamping itu kualitas pelayanan juga dipersepsi baik oleh mahasiswa. Artinya peralatan yang digunakan staf dalam pemanfaatan sistem informasi akademik sudah memadai, Staf peduli terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa dalam memanfaatkan sistem informasi akademik, Staf mampu memberikan pelayanan sistem informasi akademik dengan baik, Staf merespon dengan cepat kebutuhan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik, serta Mahasiswa percaya dengan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik.

Walaupun demikian, kualitas sistem informasi dalam pelaksanaannya belum optimal. Artinya data sistem informasi akademik belum sepenuhnya tepat dan akurat sesuai kegiatan mahasiswa, Penyampaian data sistem informasi akademik belum sepenuhnya tepat waktu, Data yang disajikan lengkap sistem informasi akademik belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, serta Informasi yang disajikan di dalam Sistem informasi akademik belum sepenuhnya mudah dibaca.

Oleh karena itu kebijakan yang harus diambil untuk lebih

mengoptimalkan kualitas sistem informasi akademik adalah menyiapkan sistem informasi akademik yang sesuai dengan kegiatan mahasiswa, menyampaikan data yang tepat waktu, akurat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan mudah dipahami.

Implikasi dari baiknya kualitas sistem informasi akademik dapat memacu peningkatan kepuasan mahasiswa yang terimplementasi pada kepuasan pengguna fungsi sistem informasi (USISF). Maksudnya mahasiswa puas terhadap hubungan baik yang terjalin antara mahasiswa dan staf unit layanan sistem informasi akademik, Mahasiswa puas terhadap proses layanan sistem informasi akademik yang diberikan oleh staf unit layanan, Sistem informasi akademik mudah dipahami oleh mahasiswa, Mahasiswa akan terus memanfaatkan sistem informasi akademik selama menjadi mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang, Mahasiswa puas dengan keramahan para staf unit layanan sistem informasi akademik, Mahasiswa puas dengan manfaat sistem informasi akademik, Hasil sistem informasi akademik yang diberikan unit layanan sudah sesuai dengan harapan mahasiswa, serta Unit layanan mampu memberikan arahan yang baik kepada mahasiswa tentang pemanfaatan sistem informasi akademik.

Hasil penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh (Ahmad & Ogunsola, 2011) bahwa sebuah system informasi yang dikelola dengan terencana dan aplikatif akan memberikan dampak bagi pengelolaan pendidikan tinggi. Demikian pula dinyatakan bahwa dengan system informasi yang teraplikasi akan membantu proses pembelajaran dan peningkatan mutu akademik (Fantazy & Abdul Rahim A. Al Athmay, 2014). Terakhir, penggunaan system informasi akan membantu para dosen dan tenaga kependidikan dalam menjalankan siklus penjaminan mutu perguruan tinggi (Schomaker, 2015). Rahel dalam penelitian di Mesir juga menemukan hasil penelitian yang sama bahwa penggunaan system informasi akan berdampak langsung pada proses penyelenggaraan perguruan tinggi (Schomaker, 2015). Begitu juga penelitian Roslan menunjukkan bagaimana sebuah system informasi akan membantu mahasiswa dalam aktivitas sehingga kualitas sebuah system informasi berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam kegiatan akademik (Roslan Mohd Nor & Malim, 2014)

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan Zaniel (2011) bahwa Sistem Informasi Akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (User).Juga penelitian yang dilakukan oleh Apri Wahyudi, Sowiyah, Alben Ambarita (2014) bahwa Sistem Informasi Akademik dapat membantu kegiatan pembelajaran sesuai kebutuhan siswa. Selanjutnya mendukung penelitian Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, dan Riyadi (2011) bahwa Sistem Informasi Manajemen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

### 3. Pengaruh Kinerja Unit Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil penelitian kinerja unit pelayanan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maksudnya bahwa kinerja unit pelayanan di STIE PGRI Dewantara Jombang belum sepenuhnya dapat menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna unit layanan apabila diamati indikator Pengetahuan (knowledge), Keterampilan (skill), Kemampuan (abilities), Serta Kebiasaan (attitude) dan perilaku (behaviour) dari seluruh unit layanan yang ada di STIE PGRI Dewantara Jombang yaitu : Program Studi, BAAK, BAU, dan BAGIAN KEUANGAN.

Hal ini dipahami karena faktor kebiasaan (attitude) dan perilaku (behaviour) dalam pelaksanaannya belum optimal menurut persepsi mahasiswa. Artinya Unit layanan belum sepenuhnya tepat waktu dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik kepada mahasiswa, Unit layanan belum sepenuhnya disiplin dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik kepada mahasiswa, serta Unit layanan belum sepenuhnya bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sistem informasi akademik kepada mahasiswa.

Oleh karena itu maka kebijakan yang harus dilakukan untuk lebih mengoptimalkan kinerja unit layanan khususnya kebiasaan dan perilaku adalah menjaga ketepatan waktu, disiplin, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang.

Implikasi dari kondisi kinerja unit layanan secara parsial belum sepenuhnya dapat menciptakan kepuasan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang sebagai obyek pelayanan. Hasil penelitian ini tidak mendukung yang dikemukakan oleh (Greiner, Böhmarin, & Krcmar, 2007) Dengan adanya kemampuan staf/ tenaga kependidikan dalam mengelola perguruan tinggi akan menjadi daya dukung bagi kegiatan mahasiswa. (Tach, 2002) Mereka menjadi fasilitator dalam melaksanakan kegiatan pembelajaran.

Hasil penelitian ini juga berbeda dengan temuan penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan oleh: (Yamada, 2013) Pendidikan di Jepang menjadi sebuah contoh bagaimana kemampuan pegawai di perguruan tinggi akan memberikan pengaruh dalam pengelolaan perguruan tinggi. Demikian pula yang teori yang dikemukakan oleh (Albadvi, 2007) bahwa sebuah pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sebagai bagian yang senantiasa mendukung terwujudnya kepuasan mahasiswa dalam mengikuti pendidikan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas sistem informasi akademik dan kinerja unit pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena secara deskriptif mahasiswa mempersepsi bahwa kualitas sistem informasi akademik di STIE PGRI Dewantara Jombang secara umum sudah baik apabila diamati indikator *Kualitas Sistem*, *Kualitas Informasi* dan kualitas pelayanan. (2) Kualitas sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena secara deskriptif mahasiswa mempersepsi bahwa kualitas sistem informasi akademik di STIE PGRI Dewantara Jombang secara umum sudah baik apabila diamati indikator Kualitas *Sistem*, *Kualitas Informasi* dan Kualitas Pelayanan. (3) Kinerja unit pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maksudnya bahwa kinerja unit pelayanan di STIE PGRI Dewantara Jombang belum sepenuhnya dapat menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna unit layanan apabila diamati indikator Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan (*skill*), Kemampuan (*abilities*), Serta Kebiasaan (*attitude*) dan perilaku (*behaviour*) dari seluruh unit layanan yang ada di STIE PGRI Dewantara Jombang yaitu : Program Studi, BAAK, BAU, dan BAGIAN KEUANGAN.

## BIBLIOGRAFI

- A.A. Anwar Mangkunegoro. (2000). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ahmad, K., & Ogunsola, O. K. (2011). In empirical assessment of Islamic leadership principles. *International Journal of Commerce and Management*, 21(3), 291-318. <http://doi.org/10.1108/10569211111165325>
- Albadvi, P. R. A. A. (2007). Knowledge Management in Call Centres. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 5(3), 56-69. <http://doi.org/10.1108/13673270510610332>
- Amsyah, Zulkifli. (2005). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Anwar, Moch. Idochi. (2009). *Pengembangan Sistem Informasi di Perguruan Tinggi*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Apri Wahyudi, Sowiyah, Alben Ambarita. (2014). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Web*. Bandarlampung: FKIP Unila.
- Arifin Mochamad. (2002). Pemanfaatan Media Web Site Sebagai Sistem Informasi Akademik dan Sarana Pembelajaran Mandiri dalam Pengaruhnya dengan Prestasi Belajar Mahasiswa. *Jurnal STIKOM*, 6(2).
- Chung, Kae H., & Leon C Megginsons. (1981). *Organizational Behavior Developing Managerial Skills*. Haper & Row, Publisher. New York.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Fantazy, K., & Abdul Rahim A. Al Athmay, A.-A. (2014). Ethics and religion in higher education. *International Journal of Commerce and Management*, 24(2), 180–196. <http://doi.org/10.1108/IJCoMA-02-2014-0018>
- Gaspersz, Vincent. (1994). *Sistem Informasi Manajemen, Suatu Pengantar*. Bandung, Armico.
- Gibson, H. L., dkk. (1990). *Organisasi Perilaku Struktur dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, H. L. (1977). Determining User Involvement. *Journal of System Management*, August, 20-21.
- Greiner, M. E., Böhmarin, T., & Krcmar, H. (2007). A strategy for knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 11(6), 3–15. <http://doi.org/10.1108/13673270710832127>

- Hadisugito. (2005). <http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan>
- Husein, Muhammad Fakhri, & Wibowo, Amin. (2002). *Sistem Informasi Manajemen*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Kustono, Alwan Sri. (2011). Pengaruh Keahlian Pengguna terhadap Kinerja Sistem Informasi dengan Variabel Intervening Partisipasi, Kecemasan, Kepuasan, Deraf Penerimaan, dan Ketidakpastian Kerja. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan "Optimal"*, 5(1), 201-38.
- Lailatussaadah. (2013). Efektivitas Karyawan Dalam Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Website pada SMKN 2 Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Didaktika*, XIV(1), 159-175.
- Murdich, R.G., and Joel, R. (1982). *Information System for Modern Management (2nd Edition)*. Prentice Hall of India New Delhi.
- Murdick, R.G., Ross, J.E., Claggett, J.R. (1996). *Sistem Informasi untuk Manajemen Modern (Edisi Ketiga)*. Diterjemahkan oleh: Djamil. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nasution. Fahmi Natigor. (2004). Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara*.
- O'Brien, A. James. (2004). *Management Information System: Managing Information Technology in The Business Enterprise (Sixth Edition)*. Irwin McGraw-Hill.
- Ratnawati. P. (2003). Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan*. Retrieved from <http://www.depdiknas.go.id/jurnal/43/p-ratnawati.htm>
- Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, & Riyadi. (2011). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan SIakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
- Robbins, Coulter. (2014). *Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2009). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rochaety, Eti dkk. (2006). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rochaety, Eti, dkk. (2008). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Roslan Mohd Nor, M., & Malim, M. (2014). *Reconceptualizing Islamic education: the*

- case of Indonesia. *Journal for Multicultural Education*, 8(4), 261–276.  
<http://doi.org/10.1108/ME-05-2014-0019>
- Sangadji, Etta Mamang, & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Saputra, Agus. (2012). *Sistem Informasi Nilai Akademik untuk Panduan Skripsi*. Jakarta: Gramedia.
- Schomaker, R. (2015). Accreditation and quality assurance in the Egyptian higher education system. *Quality Assurance in Education*, 23(2), 149–165.  
<http://doi.org/10.1108/QAE-08-2013-0034>
- Soebiyantoro Johan. (2002). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pendidikan yang didukung Sistem Informasi. *Jurnal STIKOM*, 7(2).
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, DAN)*. Bandung: Alfabeta.
- Tach, E. C. (2002). *Leadership & Organization Development Journal*. *Leadership & Organization Development Journal*, 23, 205–214.  
<http://doi.org/10.1108/01437730910991655>
- Taufani Chusnul Kuriatun. (2002). Strategi Pemasaran Jasa Berdasarkan Satisfiers, Dissatisfiers, dan Qualifiers. *Jurnal Indonesia Membangun*, 1(2).
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Yogyakarta.
- UNESCO. (2002). *Information And Communication Technology In Education, A Curriculum for Schools And Programme Of Teacher Development*. France: UNESCO.
- Yamada, S. (2013). Japanese educational aid in transition: between the aid coordination and unique model. *Asian Education and Development Studies*, 3(1), 76–94.  
<http://doi.org/10.1108/AEDS-03-2013-0019>
- Zanial. (2011). *Analisis Pengaruh Faktor Layanan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kepuasan User Di Universitas Bina Darma*. Palembang. Universitas Bina Darma.
- Zeithaml, Valarie A., et al. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press. New

York.

---

**Copyright holder:**

Moch Fauzi (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

