

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

Arnol Kusmin¹, Mohamad Agussalim Monoarfa², Andi Juanna³

^{1,2,3} Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Negeri Gorontalo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAT) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan 90 sampel responden pada Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel *non probability sampling*, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Program Studi S1 Manajemen. Hal ini menunjukkan jika semakin baik kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAT) maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan ikut meningkat. Variabel kualitas layanan dalam menjelaskan variabel tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 34,6% sedangkan sisanya 65,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dan dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan Mahasiswa*

Abstract

This study aimed to determine to what extent the influence of the quality of service of academic information system (SIAT) had on the level of student satisfaction. This study used a sample of 90 respondents from university student in the Bachelor's Degree Program in Management, Universitas Negeri Gorontalo. The number of samples in this study was obtained using the Slovin formula. In addition, the sampling method was done using the nonprobability sampling technique, and the data were collected using a questionnaire. Moreover, the type of data used in this study was primary data, and the data were then analyzed using a simple linear regression test.

The result indicated that the quality of service test had a positive influence on the level of student satisfaction in the Bachelor of Management Study Program. The study showed that the better the quality of service of the academic information system (SIAT) is, the higher the level of student satisfaction will be. The quality of service variable in addressing the variable of student satisfaction level was obtained as 34.6%, while the remaining 65.4% was addressed by other variables which were not examined and explained in this study.

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction Level*

✉ Corresponding author :

Email Address : arnolkusmin99@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting

Sistem informasi merupakan sumber daya penting, mempunyai nilai strategis dan mempunyai peranan yang sangat penting sebagai daya saing, kompetensi utama dan dalam keberlangsungan hidup dari suatu organisasi atau perusahaan. Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Kegiatan utama sistem informasi adalah menghasilkan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk membuat keputusan, operasi pengendalian, menganalisis masalah, dan menciptakan produk atau jasa baru (Laudon and Laudon, 2012:16). Kegiatan ini melalui tahap input, proses, output, dan feedback. Input (masukan) berarti menangkap atau mengumpulkan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternal. Proses (pengolahan) berarti mengkonversi masukan mentah (data) menjadi bentuk yang berarti (informasi). Output (keluaran) artinya mentransfer informasi yang telah diproses kepada orang-orang yang akan menggunakannya.

Pada saat ini salah satu layanan di kampus adalah sistem informasi akademik. Pada Universitas Negeri Gorontalo di kenal sebagai sistem informasi akademik (SIAT). Sistem informasi di berbagai 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 dalam proses menyelesaikan tugas mereka secara efektif dan membantu dalam pengambilan keputusan operasional. Dalam menghadapi hal tersebut ada beberapa bentuk layanan administrasi akademik yang perlu disediakan, yaitu meliputi penyediaan sarana, penyediaan pedoman dan prosedur layanan, registrasi dan herregistrasi, layanan Kartu Rencana Studi (KRS) Mahasiswa, layanan perkuliahan, administrasi evaluasi perkuliahan, serta layanan administrasi akademik lainnya yang menjadi bagian dari layanan administrasi akademik di setiap unit kerja.

Universitas Negeri Gorontalo memiliki sistem informasi akademik yang berbasis website yang sangat membantu dalam pengolahan informasi-informasi mengenai mahasiswa, jadwal kuliah, administrasi akademik, jadwal ujian, nilai raport mahasiswa, dan data profil mahasiswa. Dengan adanya sistem informasi akademik yang berbasis website pada perguruan tinggi, merupakan hal yang sangatlah penting karena keberadaan suatu sistem informasi sangat membantu dalam penyampaian informasi kegiatan-kegiatan kampus kepada mahasiswa yang membutuhkan informasi tentang proses akademik Universitas Negeri Gorontalo dengan semakin mudah, cepat, hemat, dan tepat.

Penerapan SIAT di Program Studi S1 Manajemen diperuntukkan bagi layanan bidang akademik yang penting bagi mahasiswa, dosen dan pimpinan dalam mengambil keputusan. Mengingat suatu keputusan yang diambil hendaknya harus di dasari oleh informasi yang relevan dan tepat waktu. Hal itulah yang disadari oleh Program studi S1 Manajemen, sehingga harus senantiasa memberikan layanan yang maksimal kepada mahasiswa. Namun demikian kadangkala, dalam suatu proses, sering dijumpai adanya kendala-kendala seperti keterlambatan mahasiswa melakukan registrasi, pembayaran tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, keterlambatan mahasiswa dalam mengisi Kartu Rencana Studi, sulitnya

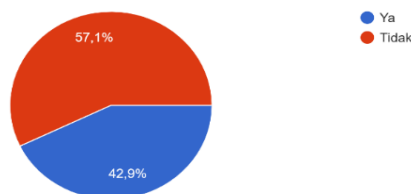
mengontrol mata kuliah yang diambil mahasiswa, sehingga pemberian data/informasi pada bagian lain menjadi tidak sempurna. Ketidaktepatan data mengakibatkan pekerjaan lain juga terganggu, misalnya pembuatan Kartu Hasil Studi (KHS) yang mengalami keterlambatan dan informasi-informasi lainnya yang kurang terupdate pada Sistem Informasi Akademik.

Kualitas layanan pendidikan dapat memberikan rasa puas bagi mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh sebuah perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa ini timbul karena rasa nyaman dan aman untuk menempuh pendidikan kampusnya. Hal ini dimungkinkan berdampak positif bagi perguruan swasta dimana mahasiswa juga merupakan salah satu stake holder yang dapat menentukan kemajuan lembaga. Kepuasan mahasiswa dipusatkan pada bagaimana mengetahui bahwa mereka merasa puas dan hal-hal apa yang menyebabkan mereka merasa puas atas layanan akademik. Kepuasan mereka merupakan misi yang harus diwujudkan apabila suatu perguruan tinggi ingin diterima oleh masyarakat serta dapat terus eksis dan berkembang ditengah-tengah dukungan masyarakat.

Salah satu faktor penentu keberhasilan dalam penerapan sebuah sistem yaitu ketika pengguna merasa puas dengan layanannya. SIAT yang dapat diterima oleh pengguna dapat meningkatkan nilai layanan yang pada akhirnya berimplikasi pada peningkatan nilai Program Studi S1 Manajemen. Hal ini sejalan dengan pendapat (Delone, 2007) bahwa kesuksesan suatu sistem informasi tergantung dari kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi.

Penyebaran kuisioner sebagai data awal dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAT) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa telah dilaksanakan. Dari hasil yang ditemukan, kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAT) sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, karena masih ada mahasiswa yang kurang puas dengan layanan sistem informasi akademik (SIAT) tersebut. Berikut ini penulis sajikan data awal melalui diagram dibawah ini:

Apakah Anda Merasa Puas Dengan Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo?
42 jawaban



Gambar 1.1 Diagram Penelitian Awal

Berdasarkan diagram diatas, disimpulkan bahwa 57,1% mahasiswa Program Studi S1 Manajemen masih kurang puas dengan kualitas layanan sistem informasi akademik tersebut, sedangkan 42,9% sudah merasa puas dengan kualitas layanan sistem tersebut, hal inilah yang menjadi dasar penelitian ini dilakukan. Tingkat kepuasan mahasiswa belum maksimal dapat dilihat dari data awal yang peneliti lakukan, dimana masih adanya mahasiswa yang merasa tidak puas dengan layanan yang dilakukan, masih sulit dalam mengakses layanan ketika layanan banyak yang menggunakan, kadangkala masih terjadi kesalahan dalam penginputan nilai di sistem layanan.

Berdasarkan pengamatan sementara, peneliti menemukan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, yang menjadi objek penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi S1 Manajemen angkatan 2018, 2019, 2020 dan 2021, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri. Seperti gambaran diatas berikut ini penulis sajikan data jumlah mahasiswa angkatan 2018, 2019, 2020, 2021, melalui tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Data Jumlah Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo**

Mahasiswa per Angkatan	Jumlah Mahasiswa
2018	204
2019	200
2020	225
2021	226
Total	855

Sumber Data: Hasil Observasi Penelitian, 2022

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Permadi, 2021) dengan menyebut bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem informasi akademik dan kinerja unit layanan terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Selanjutnya hasil penelitian (Yulfiana, 2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan pembahasan serta penelitian-penelitian di atas, di dapatkan suatu gambaran tentang adanya pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, oleh karenanya perlu dilakukan penelitian ini untuk menganalisis lebih dalam tentang hal tersebut. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo” dimana studinya pada Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Angkatan 2018, 2019, 2020 dan 2021 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri.

METODOLOGI

Penelitian ini tergolong kedalam penelitian kuantitatif, dengan melakukan uji hipotesis. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif sebagai analisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat sebuah kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 855 mahasiswa program studi S1 manajemen, jurusan manajemen, fakultas ekonomi di Universitas Negeri Gorontalo dengan jumlah sampel 90. Variable yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel Independen (Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik) dan variabel dependen (Tingkat Kepuasan Mahasiswa).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 1) Observasi, 2) Kuesioner, 3) Wawancara. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), 2) Analisis Statistik Deskriptif, 3) Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas), 4) Uji Hipotesis (Uji-T dan Koefisien Determinasi), 5) Uji Regresi Linear Sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisisioner yang dipakai dalam penelitian dapat menghasilkan data yang valid dengan menggunakan analisis *pearson correlation*. Acuan pengambilan keputusan dalam menentukan apakah kuisisioner validitas adalah dengan melihat nilai *pearson correlation* dengan *cut off* 0,3 sehingga jika nilai menunjukkan >0,3 maka kuisisioner dinyatakan valid. Dalam pengujian validitas penelitian ini dilakukan pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, berikut merupakan hasil pengujian validitas.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel X dan Y

Variabel	Pearson Correlation	Cut Off	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,666-0,746	0,3	Valid
Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,730-0,323	0,3	Valid

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 20

Berdasarkan hasil analisis data diatas, dapat disimpulkan semua item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Harga (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y) dinyatakan valid dimana hasil pearson correlation menunjukkan bahwa nilai lebih besar dari 0,3 sehingga peneliti menyimpulkan kuisioner yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk melihat sejauh mana kuisioner yang dipakai dapat menghasilkan jawaban yang konsisten dengan menggunakan analisis cronbach alpha dengan cut off 0,6 sehingga jika nilai menunjukkan >0,6 maka kuisioner dinyatakan reliabel. Berikut merupakan hasil pengujian reliabilitas.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Cut Off	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kualitas Layanan	0,923	0,6	17	Reliabel
Tingkat Kepuasan Mahasiswa	0,788	0,6	12	Reliabel

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 20

Berdasarkan hasil pengujian cronbach alpha diatas terlihat bahwa semua variabel, baik itu variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien cronbach alpha >0,6 sehingga kuesioner dapat digunakan.

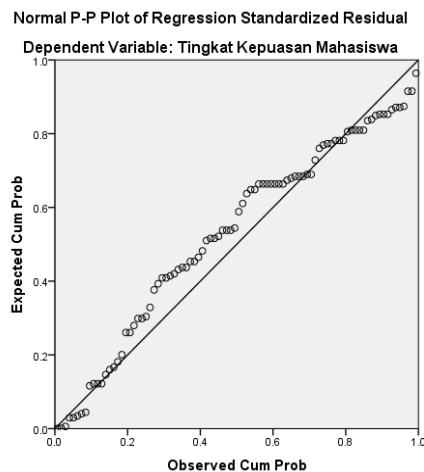
Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Kualitas Layanan (X) diperoleh hasil masuk dalam kategori sangat kuat dengan presentase 4,50 atau 90,16%. Dari lima indikator yang digunakan untuk mengukur variabel, semuanya memperoleh skor yang sangat kuat. Adapun indikator tersebut yaitu, *Tangibels* (Bukti Fisik) sebesar 4,49 atau 89,82%, *Empathy* (Empati) 4,55 atau 91%, *Reliability* (Keandalan) 4,52 atau 90,45%, *Responsiveness* (Ketanggapan) 4,46 atau 89,3% dan *Assurance* (Jaminan) 4,51 atau 90,26%. Dari lima indikator yang digunakan, yang memperoleh skor tertinggi terdapat pada indikator *Empathy* (Empati) 4,55 atau 91%, yaitu pada pernyataan memberikan informasi secara cepat ketika mahasiswa menghubungi nomor operator Sistem Informasi Akademik (SIAT). Karena operator Sistem Informasi Akademik (SIAT) memiliki pengetahuan yang baik sehingga dapat memberikan informasi-informasi yang mudah dipahami dan dimengerti oleh mahasiswa secara relevan. Adapun kategori yang paling lemah yaitu pada indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan presentase 4,46 atau 89,3%, yaitu pada pernyataan sistem jaringan yang mudah dijangkau. Sistem Informasi Akademik (SIAT) akan mengalami gangguan ketika di akses secara bersamaan oleh mahasiswa, hal ini merupakan temuan penulis pada saat mewawancarai salah satu responden. Namun demikian secara keseluruhan untuk variabel kualitas layanan ini sudah dilakukan penerapannya dengan baik menurut responden. Maka berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk indikator variabel Kualitas Layanan (X) pada tabel di atas masuk dalam kategori sangat kuat dengan presentase 90,16%. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel X dikategorikan sangat kuat.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) diperoleh hasil masuk dalam kategori sangat kuat dengan presentase 4,56 atau 91,25%. Dari tiga indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini semuanya memperoleh skor yang sangat kuat yaitu kemudahan untuk diakses sebesar 4,61 atau 92,3%, kecepatan akses (4,59) atau 91,8%, dan ketepatan waktu 4,5 atau 90%. Dari tiga indikator yang digunakan, yang memperoleh skor tertinggi terdapat pada indikator kemudahan untuk diakses sebesar 4,61 atau 92,3%, yaitu pada pernyataan kemudahan dalam mengakses kartu rencana studi. Karena pemahaman yang diberikan oleh operator sistem informasi akademik (SIAT) dalam mengakses menu-menu yang ada di sistem informasi akademik (SIAT) mudah dipahami dan dimengerti, sehingga mahasiswa menjadi lebih memahami dan mengetahui hal tersebut secara menyeluruh. Namun walaupun semua indikator yang diukur telah memperoleh skor yang sangat kuat, masih terdapat pernyataan pada indikator ketepatan waktu yang memperoleh skor 4,5 atau 90%, yaitu pada pernyataan ketepatan waktu dalam penginputan nilai di portal akademik. Hal ini merupakan temuan penulis pada saat mewawancarai salah satu responden, yang dimana masih ada kesalahan dan keterlambatan dalam penginputan nilai, sehingga berpengaruh terhadap IPK dari mahasiswa tersebut. Namun secara keseluruhan untuk variabel tingkat kepuasan mahasiswa ini sudah mendapatkan perhatian oleh operator sistem informasi akademik (SIAT) demi kenyamanan pada saat penggunaan menurut responden. Maka berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk indikator variabel tingkat kepuasan mahasiswa (Y) pada tabel di atas masuk dalam kategori sangat kuat dengan presentase 91,25%. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel Y dikategorikan sangat kuat.

Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Sugiyono, 2018). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik histogram dan grafik probability plot.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik normalitas diatas diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan keseluruhan data berdistribusi mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal

Uji-T

Uji ini dengan membandingkan antara nilai t-hitung dengan nilai t-tabel. Pengambilan keputusan ialah jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan nilai signifikan di bawah 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan variabel independent terhadap variabel dependen.

Sebaliknya, jika t -hitung lebih kecil dari t -tabel dan nilai signifikan di atas 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel independent terhadap variabel dependen. Sebelumnya terlebih dahulu harus menentukan t -tabel yang akan digunakan. Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Uji-T
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	28.118	3.916		7.180	.000
Kualitas Layanan	.348	.051	.588	6.825	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 20

Berdasarkan Hasil Uji-t di atas diketahui nilai t -hitung sebesar 6,825 dan nilai t -tabel sebesar 1,662, dapat dijelaskan bahwa nilai t -hitung > t -tabel ($6,825 > 1,662$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0% - 100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Uji Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.588 ^a	.346	.339	3.065

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 20

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R Square* adalah sebesar 0,346 atau 34,6%, bernilai positif dan nilai tersebut termasuk dalam kategori sedang. Nilai ini juga menunjukkan bahwa sebesar 34,6% variabel Tingkat Kepuasan Mahasiswa dapat dijelaskan oleh Kualitas Layanan, sedangkan sisanya sebesar 65,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti, pengaruh *work form hom* dan layanan sistem informasi akademik (SIAT) terhadap kinerja pegawai program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, pengaruh kedisiplinan kerja terhadap produktivitas kerja operator Sistem Informasi Akademik (SIAT) di program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, pengaruh kinerja layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) sebelum, dan selama pandemi covid 19 pada program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Variabel-Variabel inilah yang tidak diteliti dalam penelitian ini, mulai dari variabel *work form hom* dan layanan SIAT terhadap kinerja pegawai, variabel kedisiplinan kerja terhadap produktivitas kerja operator, hingga variabel kinerja layanan SIAT sebelum dan selama pandemi Covid 19.

Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X (Kualitas Layanan) terhadap satu variabel Y (Tingkat Kepuasan

Mahasiswa). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, model regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	28.118	3.916		7.180	.000
Kualitas Layanan	.348	.051	.588	6.825	.000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 20

Berdasarkan hasil analisis di atas, model regresi linier sederhana adalah sebagai berikut: $\hat{Y} = a + bX$

$$\hat{Y} = 28,118 + 0,348X$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 28,118 menunjukkan nilai rata-rata variable Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebesar 28,118 dengan ketentuan nilai variabel Kualitas Layanan bernilai konstan atau ceteris paribus.
- Nilai Koefisien Regresi Variabel X (Kualitas Layanan) sebesar 0,348 atau 34,8% menunjukkan setiap perubahan variabel Tingkat Kepuasan Mahasiswa sebesar 1 persen akan meningkatkan mutu dan efektifitas layanan 34,8%.

Pembahasan

Kualitas layanan merupakan salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, kualitas layanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perguruan tinggi dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan yang diharapkan oleh mahasiswa adalah fasilitas yang memadai, layanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan, dan hasil yang memuaskan sehingga pihak lembaga harus memikirkan bagaimana kualitas layanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yaitu kualitas layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAT) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, jika kualitas layanan baik maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan meningkat. sebaliknya jika kualitas layanan buruk, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga akan menurun.

Kualitas layanan baik dapat memberikan rasa puas bagi mahasiswa, kepuasan mahasiswa ini timbul karena rasa nyaman dan aman untuk menempuh pendidikan kampusnya. Kepuasan mahasiswa dipusatkan pada bagaimana mengetahui bahwa mereka merasa puas dan hal-hal apa yang menyebabkan mereka merasa puas atas layanan akademik. Salah satu faktor penentu keberhasilan dalam penerapan sebuah sistem yaitu ketika pengguna merasa puas dengan layanannya. SIAT yang dapat diterima oleh pengguna dapat meningkatkan nilai layanan yang pada akhirnya berimplikasi pada peningkatan nilai Program Studi S1 Manajemen

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Kualitas Layanan (X) diperoleh hasil yang masuk dalam kategori sangat kuat. Dari lima indikator yang digunakan untuk mengukur variabel, semuanya memperoleh hasil yang sangat kuat. Adapun indikator tersebut yaitu, *Tangibels* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan *Assurance* (Jaminan). Dari lima indikator yang digunakan, yang memperoleh hasil tertinggi terdapat pada indikator *Empathy* (Empati), yaitu pada pernyataan memberikan informasi secara cepat ketika mahasiswa menghubungi nomor operator Sistem Informasi Akademik (SIAT). Karena operator Sistem Informasi Akademik (SIAT) memiliki pengetahuan yang baik sehingga dapat memberikan informasi-informasi yang mudah dipahami dan dimengerti oleh mahasiswa secara relevan. Namun walaupun semua indikator yang diukur telah memperoleh hasil sangat kuat, masih terdapat pernyataan pada indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) yang memperoleh hasil rendah yaitu pada pernyataan, sistem jaringan yang mudah di jangkau. Sistem Informasi Akademik (SIAT) akan mengalami gangguan ketika di akses secara bersamaan oleh mahasiswa, hal ini merupakan temuan penulis pada saat mewawancarai salah satu responden. Namun demikian secara keseluruhan untuk variabel kualitas layanan ini sudah dilakukan penerapannya dengan baik menurut responden.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Tingkat Kepuasan Mahasiswa (Y) diperoleh hasil yang masuk dalam kategori sangat kuat. Dari tiga indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini semuanya memperoleh hasil yang sangat kuat yaitu kemudahan untuk diakses, kecepatan akses, dan ketepatan waktu. Dari tiga indikator yang digunakan, yang memperoleh hasil tertinggi terdapat pada indikator kemudahan untuk diakses, yaitu pada pernyataan kemudahan dalam mengakses kartu rencana studi. Karena pemahaman yang diberikan oleh operator sistem informasi akademik (SIAT) dalam mengakses menu-menu yang ada di sistem informasi akademik (SIAT) mudah dipahami dan dimengerti, sehingga mahasiswa menjadi lebih memahami dan mengetahui hal tersebut secara menyeluruh. Namun walaupun semua indikator yang diukur telah memperoleh hasil yang sangat kuat, masih terdapat pernyataan pada indikator ketepatan waktu yang memperoleh hasil rendah yaitu pada pernyataan, ketepatan waktu dalam penginputan nilai di portal akademik. Hal ini merupakan temuan penulis pada saat mewawancarai salah satu responden, yang dimana masih ada kesalahan dan keterlambatan dalam penginputan nilai, sehingga berpengaruh terhadap IPK dari mahasiswa tersebut. Namun secara keseluruhan untuk variabel tingkat kepuasan mahasiswa ini sudah mendapatkan perhatian oleh operator sistem informasi akademik (SIAT) demi kenyamanan pada saat penggunaan menurut responden.

Penerapan SIAT di Program Studi S1 Manajemen diperuntukkan bagi layanan bidang akademik yang penting bagi mahasiswa, dosen dan pimpinan dalam mengambil keputusan. Mengingat suatu keputusan yang diambil hendaknya harus di dasari oleh informasi yang relevan dan tepat waktu. Hal itulah yang disadari oleh Program studi S1 Manajemen, sehingga harus senantiasa memberikan layanan yang maksimal kepada mahasiswa. Namun demikian kadangkala, dalam suatu proses, sering dijumpai adanya kendala-kendala seperti keterlambatan mahasiswa melakukan registrasi, pembayaran tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, keterlambatan mahasiswa dalam mengisi Kartu Rencana Studi, sulitnya mengontrol mata kuliah yang diambil mahasiswa, sehingga pemberian data/informasi pada bagian lain menjadi tidak sempurna. Ketidak akuratan data mengakibatkan pekerjaan lain juga terganggu, misalnya pembuatan Kartu Hasil Studi (KHS) yang mengalami keterlambatan dan informasi-informasi lainnya yang kurang terupdate pada Sistem Informasi Akademik

Hasil penelitian ini sesuai dengan Permadi, (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem informasi akademik dan kinerja unit layanan terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diterapkan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan pendapat (Delone, 2007) bahwa kesuksesan suatu sistem

informasi tergantung dari kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi. Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka kualitas layanan perlu diperhatikan lagi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perguruan tinggi itu sendiri. Agar kualitas layanan dan tingkat kepuasan mahasiswa dapat berjalan dengan baik maka keefektifan operator sistem informasi akademi sangatlah diperlukan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAT) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo”, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas layanan baik maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Sebaliknya jika kualitas layanan buruk maka hal itu akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Referensi :

- Agustin, H. (2018). Sistem Informasi Manajemen Menurut Prespektif Islam. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 1(1). [https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1\(1\).2045](https://doi.org/10.25299/jtb.2018.vol1(1).2045)
- Anwar, H. (2016). Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dalam Meningkatkan Layanan Akademik di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan IAIN Sultan AMAI Gorontalo. *TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 6–20
- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2). <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Hamilton, S, and Chervany, N.L 2017 Evaluating Information System Effectiveness Part 1: Comparing Evaluation Approaches, *MIS Quarterly*.
- Informatika, J., & Informasi, S. (2021). Informasi (Jurnal Informatika dan Sistem Informasi) Volume 13 No.1 / Mei / 2021. *Informasi (Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi)*, 13(1).
- Lie, L. (2009). Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, XIV(2).
- Mardiana, A. (2015). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik dan Keuangan (Studi Kasus : Universitas Majalengka). *Infotech Journal*, 1(2), 236602.
- Marnovita, M. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(1). <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v8i1.4864>
- Nauli, S. B. (2015). Kajian Efektivitas Sistem Informasi Akademik Universitas Mercu Buana. *Jurnal Ilmiah FIFO*, 7(2). <https://doi.org/10.22441/fifo.v7i2.1253>
- Pambudi, S., Sunyoto, A., & Kurniawan, M. P. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik STT Wiworotomo Purwokerto. *Iteks*.
- Ripanti, E. F., & Oramahi, H. A. (2021). Rancangan Sistem Informasi Pengelolaan Audit. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika*, 7(April).
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik . *Deepublish Publisher*.
- S, N. L. A. K. Y., & Wiyati, R. K. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Online Stikom Bali. *Information System Journal*, 4(1).
- Shodiq, S. (2021). Peran Sistem Informasi dan Teknologi Informasi terhadap Proses Pembelajaran di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Edukasi*, 8(1).

<https://doi.org/10.19184/jukasi.v8i1.23968>

Yulfiana. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Uin Alauddin Makassar, 1-102. Retrieved from repositori.uin-alauddin.ac.id/4512/1/Yulfiana.pdf

Zakyah, A. M. (2019). Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pada Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JUSTINDO (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Indonesia)*, 4(1). <https://doi.org/10.32528/justindo.v4i1.2416>