

Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (PORTALSIA) pada Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Sepira Yunda¹, Muhammad Irwan Padli Nasution²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

E-mail: dnyarifas@gmail.com¹, irwannst@uinsu.ic.id²

Abstrak

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berperan penting dalam mendukung pengelolaan layanan akademik di perguruan tinggi. Keberhasilan penerapannya perlu dievaluasi dari sisi kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIKAD di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada mahasiswa aktif pengguna SIKAD dengan mengukur variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata setiap variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berada pada kategori cukup, sedangkan kualitas informasi dan kepuasan pengguna berada pada kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa SIKAD telah memberikan manfaat bagi mahasiswa, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek teknis sistem untuk mendukung layanan akademik yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Mahasiswa, Sistem Informasi Akademik

LATAR BELAKANG

Perkembangan dalam sektor teknologi informasi telah menghasilkan transformasi besar dalam pengelolaan data akademik di institusi pendidikan tinggi. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan salah satu contoh penerapan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta ketepatan dalam proses akademik seperti Kartu Rencana Studi (KRS), penjadwalan, penilaian, dan administrasi mahasiswa (Laudon & Laudon, 2016).

Keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. DeLone dan McLean (2003) mengungkapkan bahwa keberhasilan sistem informasi dapat dievaluasi melalui enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (net benefits). Dalam konteks SIKAD, tingkat kepuasan pengguna menunjukkan seberapa baik sistem dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa untuk mengakses informasi akademik dengan cepat, tepat, dan mudah.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Jogiyanto, 2007; Wulandari & Nugroho, 2022). Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi seberapa puas mahasiswa terhadap penggunaan SIKAD di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dengan menerapkan model DeLone dan McLean sebagai dasar konseptual.

KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

SIKAD adalah suatu sistem yang dibuat untuk mengatur semua aktivitas akademik dalam format digital, meliputi proses perkuliahan, KRS, nilai, dan data mahasiswa. Sistem ini mendukung institusi pendidikan tinggi dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan memberikan transparansi informasi akademik (Laudon & Laudon, 2016).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merujuk pada reaksi emosional individu terhadap pengalaman mereka saat menggunakan sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2007), kepuasan pengguna dapat dijadikan indikator yang jelas dari keberhasilan implementasi suatu sistem.

Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) adalah salah satu model yang populer digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi. Model ini mengungkapkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara langsung berdampak pada kepuasan pengguna.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Penelitian Nugroho dan Santoso (2018) menemukan bahwa penerapan model DeLone dan McLean efektif dalam mengukur kepuasan pengguna SIAKAD di perguruan tinggi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Sari dan Lestari (2021) menggunakan metode SERVQUAL untuk menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik, dan menyimpulkan bahwa dimensi kualitas sistem dan kualitas informasi menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna. Temuan-temuan tersebut memperkuat dasar teoritis bahwa evaluasi kepuasan pengguna SIAKAD penting dilakukan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan sistem di perguruan tinggi. Kajian teoritis dan hasil penelitian terdahulu tersebut menjadi landasan konseptual dalam penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Studi ini mengadopsi pendekatan kuantitatif deskriptif. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang objektif tentang sejauh mana mahasiswa merasa puas dengan SIAKAD di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa yang aktif dan menggunakan SIAKAD. Sampel diambil melalui teknik convenience sampling dengan melibatkan 10–20 mahasiswa yang secara aktif memanfaatkan sistem ini.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berbasis skala Likert 1–5, yang meliputi tiga variabel: Kualitas Sistem (KS): keandalan, kemudahan saat menggunakan, serta kecepatan akses. Kualitas Informasi (KI): akurasi, relevansi, dan keterkinian informasi. Kepuasan Pengguna (KP): tingkat kepuasan secara keseluruhan, kenyamanan, dan manfaat dari sistem.

Teknik Analisis Data

Data akan dianalisis melalui metode statistik deskriptif untuk menghitung rata-rata (mean) dari setiap indikator, lalu dikelompokkan berdasar rentang skor yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengumpulan Data dan Karakteristik Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada awal November. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form kepada mahasiswa aktif yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 10–20 mahasiswa. Penelitian ini merupakan studi awal (pilot study) dengan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran awal tingkat kepuasan pengguna terhadap SIKAD.

Hasil Analisis Deskriptif

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari setiap variabel penelitian, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kepuasan Pengguna. Ringkasan hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 1.

Table 1. Ringkasan Hasil Analisis Deskriptif

<i>Variabel</i>	<i>Rata-rata (mean)</i>	<i>Kategori menurut skala</i>
<i>Kualitas Sistem (KS)</i>	3.071428571	Cukup (2.61–3.40)
<i>Kualitas Informasi (KI)</i>	3.464285714	Baik (3.41–4.20)
<i>Kepuasan Pengguna (KP)</i>	3.714285714	Baik (3.41–4.20)

Sumber: Data primer diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 1, variabel Kualitas Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,07 yang berada pada kategori cukup. Sementara itu, variabel Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,46 dan 3,71 yang termasuk dalam kategori baik.

Pembahasan Hasil Penelitian

Nilai Kualitas Sistem yang berada pada kategori cukup menunjukkan bahwa secara umum SIKAD telah berfungsi dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek teknis yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan akses dan kenyamanan antarmuka. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas sistem dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) yang menekankan pentingnya keandalan, kemudahan penggunaan, dan responsivitas sistem.

Kualitas Informasi memperoleh kategori baik, yang mengindikasikan bahwa informasi akademik yang disajikan melalui SIKAD dinilai cukup akurat, relevan, dan bermanfaat bagi mahasiswa. Hasil ini mendukung pendapat Jogiyanto (2007) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan persepsi manfaat sistem informasi bagi pengguna.

Kepuasan Pengguna yang berada pada kategori baik menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum merasa terbantu oleh keberadaan SIKAD dalam mendukung aktivitas akademik, seperti pengisian KRS, akses nilai, dan informasi perkuliahan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Wulandari dan Nugroho (2022) yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik.

Implikasi Penelitian

Secara teoretis, hasil penelitian ini mendukung penerapan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean dalam konteks sistem informasi akademik di perguruan tinggi. Secara praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola SIKAD

untuk meningkatkan performa teknis sistem, memperbaiki desain antarmuka pengguna, serta memastikan pembaruan informasi akademik dilakukan secara tepat waktu dan konsisten.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden yang relatif sedikit karena bersifat pilot study, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas. Selain itu, analisis yang digunakan masih bersifat deskriptif dan belum menguji hubungan kausal antarvariabel. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar serta metode analisis inferensial untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis mengenai kepuasan pengguna SIAKAD di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, dapat disimpulkan bahwa: Kualitas Sistem (KS) termasuk dalam kategori cukup dengan nilai rata-rata 3,07, yang menunjukkan bahwa sistem beroperasi dengan baik, tetapi masih memerlukan perbaikan di bidang kecepatan dan desain antarmuka. Kualitas Informasi (KI) dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 3,46, yang menunjukkan bahwa informasi yang diberikan cukup akurat dan relevan untuk pengguna.

Kualitas Pelayanan (KP) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,71 dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan dukungan dan pelayanan teknis yang diterima. Secara keseluruhan, kepuasan pengguna terhadap SIAKAD dapat dinilai baik, dengan rata-rata keseluruhan mencapai 3,41. Ini berarti sistem telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, namun masih ada beberapa area teknis yang memerlukan perbaikan.

Saran

Manajemen perlu meningkatkan kualitas sistem, terutama dalam hal kecepatan dan tampilan agar lebih ramah pengguna. Pembaruan informasi akademik sebaiknya dilakukan secara berkala agar datayang ditampilkan tetap akurat dan terbaru. Diperlukan peningkatan dalam pelayanan pengguna, baik melalui pelatihan staf maupun penyediaan pusat bantuan online yang responsif.

DAFTAR REFERENSI

- Jogiyanto, H. M. (2017). Sistem informasi keperilakuan. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, Y., & Santoso, H. B. (2018). Evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi akademik menggunakan model DeLone and McLean. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 5(3), 289–298.
- Sari, D. N., & Lestari, P. (2021). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(2), 45–54.
- Relubun, D. A., Kurnia, R., & Umar, S. O. (2025). Pengaruh kualitas sistem informasi akademik (SIAKAD) terhadap kepuasan mahasiswa. *Tahkim*, 15(2), 116–130. <https://doi.org/10.33477/thk.v15i2.1169>
- Rahmawati, D., & Hidayat, T. (2025). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik (SINA) menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknik Informatika UNIS*, 9(1), 45–60. <https://doi.org/10.33592/jutis.v9i1.842>
- Wie, W. F., Reki, S. G., & Arruan, J. B. (2025). Evaluasi kualitas layanan sistem informasi manajemen akademik menggunakan User Acceptance Testing (UAT). *Inventor: Jurnal Inovasi dan Tren Pendidikan Teknologi Informasi*, 3(3), 45–53. <https://doi.org/10.37630/inventor.v3i3.2547>

- Kristiawan, D., Sunarto, S., & Sabandi, M. (2025). Kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD online) dan peningkatan kualitas pembelajaran. *BISE: Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi*, 2(1), 178–192.
<https://doi.org/10.20961/bise.v2i1.17892>
- Amin, M. N., Saputra, E., Hamzah, M. L., & Rahmawita, M. (2024). Penerapan metode EUCS terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 7(3), 1013–1020.
<https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.41296>
- Prasetyo, L. T., Assegaff, S., & Kurniabudi, (2025). Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik berbasis Fuzzy SERVQUAL. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi*, 5(2), 234–248.
<https://doi.org/10.33998/jms.2025.5.2.2342>
- Bawan, S. B. D., Setyanto, A., & Kurniawan, M. P. (2022). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik. *Buletin Poltanesa*, 23(2), 832–836.
<https://doi.org/10.51967/tanesa.v23i2.1857>
- Riziqi, Y., & Seprina, I. (2025). Analisa kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIMAK) menggunakan TAM. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(2), 87–100.
<https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1752>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2025). Analisis kualitas layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahman menggunakan Servqual. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 560–573.
<https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Jumaryadi, Y., Fajri, M., & Priambodo, B. (2025). Evaluasi kualitas Sistem Informasi Akademik menggunakan WebQual dan IPA. *JOINS (Journal of Information System)*, 7(2), 618–630.
<https://doi.org/10.33633/joins.v7i2.6187>
- Prasojo, L. (2023). Achieving full satisfaction: Influence of system and information quality on user satisfaction. *Journal of Economic Studies*, 7(1), 18–23.
<https://doi.org/10.32506/joes.v7i1.816>
- Anwarudin, A. (2025). User's satisfaction analysis of academic information systems quality using Webqual 4.0 and IPA. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 15(1), 132–143.
<https://doi.org/10.33096/ilkom.v15i1.1531>
- Mariana, N., Nugroho, I., & Saefurrohman, S. (2025). The impact of system and information quality on user satisfaction in online applications. *Scientific Journal of Informatics*, 10(2), 438–450. <https://doi.org/10.15294/sji.v10i2.43830>