



Analisa Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Manajemen Akademik Siakad Dalam Mengoptimalkan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi Di Stmik Pelita Nusantara Medan

¹⁾Risa Kartika Lubis, ²⁾Ahmad Zein, ³⁾Indira Salsabiela

^{1,2,3)}STMIK Pelita Nusantara, ² STMIK Pelita Nusantara, ³ STMIK Pelita Nusantara Indonesia

Email Korespondensi : risamm88@yahoo.com

Abstrak– Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIM Akademik) adalah suatu sistem yang dirancang untuk keperluan pengelolaan data-data akademik dengan penerapan teknologi komputer baik hardware maupun software sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat dikelola dengan efektif dan efisien, sehingga menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi dan pengambilan keputusan-keputusan bagi pengambil keputusan dan kebijakan atau top manajemen di lingkungan perguruan tinggi. Implementasi Sistem Informasi Akademik Siakad Pelita Nusantara bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik diSTMIK Pelita Nusantara Medan. Fokus penelitian ini untuk mengetahui mekanisme penerapan sistem informasi manajemen akademik berbasis web dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik beserta faktor pendukung dan penghambatdi STMIK Pelita Nusantara Medan. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis, subjek penelitian ialah mahasiswa

Kata Kunci: Analisa Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Manajemen Akademik, Siakad ,Mengoptimalkan Mutu Layanan Akademik, Perguruan Tinggi, STMIK Pelita Nusantara Medan

Abstract– Abstract– Academic Management Information System (Academic SIM) is a system designed for the purposes of managing academic data with the application of computer technology both hardware and software so that the entire process of academic activities can be managed effectively and efficiently, so that it becomes useful information in management universities and making decisions for decision makers and policies or top management in the college environment. Implementation of the Siakad Pelita Nusantara Academic Information System aims to improve the quality of academic services at STMIK Pelita Nusantara Medan. The focus of this research is to find out the mechanism for implementing a web-based academic management information system in improving the quality of academic services along with the supporting and inhibiting factors at STMIK Pelita Nusantara Medan. The research method used is a qualitative method with an analytical descriptive approach, the research subjects are students

Keywords Analysis of Satisfaction Level of Academic Management Information Systems, Siakad, Optimizing Academic Service Quality, Higher Education, STMIK Pelita Nusantara Medan.

I. PENDAHULUAN

Sistem informasi manajemen tidak hanya diterapkan sebagai komponen penunjang saja, namun penerapan sistem informasi manajemen juga dapat digunakan sebagai faktor utama dalam mendukung suatu lembaga pendidikan bersaing di era global. Dalam menyajikan data yang akurat, cepat dan tepat sistem informasi akademik berbasis web akan memudahkan civitas akademik untuk bisa langsung berinteraksi dengan sistem informasi tersebut. Dunia akademik saat ini berkembang dengan begitu pesat, seiring dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masa kini yang sedang terjadi [1]. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik. Dalam hal ini perguruan tinggi mencoba mengoptimalkan teknologi sebagai bentuk peningkatan mutu layanan akademik[2],[3]. Dengan perkembangan teknologi informasi pada saat ini, sebuah universitas khususnya bagian akademik dapat memberikan layanan tanpa harus

berhadapan langsung dengan para mahasiswa. Demikian pula mahasiswa dapat memperoleh informasi dalam ruang lingkup yang lebih luas dari berbagai sumber melalui menggunakan internet. Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIM Akademik) secara khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas layanan, daya saing serta kualitas SDM yang dihasilkan [4],[5].

Sedangkan yang terjadi saat ini tingkat mutu setiap universitas dan perguruan tinggi banyak yang menurun yang diakibatkan oleh kurangnya kepedulian pihak akademik terhadap sistem informasi berbasis web yang diberikan, rendahnya pengawasan, manajerial dari akademik itu sendiri yang tidak memperdulikan perkembangan terhadap perkembangan sistem informasi berbasis web sehingga mutu akademik sebuah universitas menurun [6],[7].

Berdasarkan observasi dan temuan awal dilapangan diperoleh bahwa pertama; personil akademik atau staf akademik yang menangani sistem informasi manajemen akademik (SIM Akademik atau Siakad) masih belum mencukupi dan kemampuan personilnya dalam mengoperasikan aplikasi tersebut disebabkan karena SIM



Akademik ini masih tergolong sistem aplikasi baru yang diterapkan pada awal tahun 2019. Kedua; kurang updatenya data data mahasiswa apalagi ketika mahasiswa pindah kelas misalnya awalnya mahasiswa mengambil kelas reguler kemudian mengambil kelas karyawan,. Berdasarkan beberapa temuan dan observasi awal tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Analisa Tingkat Kepuasan sistem informasi manajemen akademik siacad Pelita Nusantara dalam mengoptimalkan mutu layanan akademik perguruan tinggi Di STMIK Pelita Nusantara Medan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Analisa Tingkat Kepuasan sistem informasi manajemen akademik siacad Pelita Nusantara dalam mengoptimalkan mutu layanan akademik perguruan tinggi Di STMIK Pelita Nusantara Medan[8],[9].

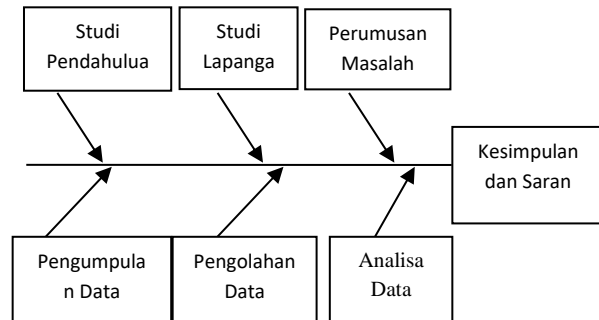
Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis, artinya suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dengan kata lain penelitian deskriptif analitis mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya[10],[3].

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat dikatakan sebagai salah satu cara untuk menemukan, mengembangkan dan menguji suatu kebenaran dengan masalah yang diangkat menjadi penelitian dengan cara menggunakan cara ilmiah. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam sebuah penelitian adalah metode yang digunakan harus disesuaikan dengan objek penelitian dan tujuan yang akan dicapai, sehingga penelitian akan berjalan secara sistematis terencana dan terarah.

Kerangka penelitian merupakan kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Pada kerangka kerja penelitian ini akan menjelaskan cara melakukan penelitian dengan urutan alur penelitian yang dibuat secara sistematis. Kerangka penelitian ini berguna untuk mempelajari kerangka apa saja yang menjadi sasaran dari penelitian ini. Sehingga dapat menjadi pedoman dalam pemecahan masalah yang akan dihadapi dan melakukan pemodelan terstruktur.

Tahapan - tahapan dilakukan dengan mengikuti langkah -langkah sesuai dengan alur rancangan penelitian penulis sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data yang dikumpulkan untuk mengukur analisa tingkat kepuasan sistem informasi manajemen akademik Siacad Pelita Nusantara Dalam menjaga kualitas Mutu Layanan Di STMIK Pelita Nusantara Medan maka hasil pengaolahan data diperoleh seperti yang ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 2. Data Kepuasan Mahasiswa

| Instrumen Variabel | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Kurang Puas | Tidak Puas |
|--------------------------------|-------------|---------|------------|-------------|------------|
| Variabel <i>Tangible</i> | 25,82 % | 51,02 % | 18,80 % | 4,18 % | 1,92 % |
| Variabel <i>Reliability</i> | 23,85 % | 52,45 % | 21,94 % | 2,68 % | 1,85 % |
| Variabel <i>Responsiveness</i> | 18,92 % | 50,86 % | 20,68 % | 7,51 % | 2,7 % |
| Variabel <i>Assurance</i> | 18,53 % | 53,81 % | 22,28 % | 5,41 % | 2,96 % |
| Variabel <i>Empathy</i> | 18,14 % | 54 % | 22,22 % | 3,86 % | 2,7 % |
| Variabel Sistem Informasi | 18,28 % | 53 % | 22,24 % | 4,68 % | 2,84 % |

Berdasarkan tabel 2, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi manajemen akademik yang ditinjau dari enam variabel menunjukkan hasil yang baik. Mahasiswa yang menyatakan puas terhadap bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan sistem informasi berturut-turut adalah sebesar 76.82%, 76.30%, 69.78%, 72.34%, 72.14%, dan 71.28%. yang paling dominan dari variabel diatas adalah bukti fisik (*Tangible*) dengan persentase sebesar 76.82%.

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap mahasiswa yang masih aktif di STMIK Pelita Nusantara Medan dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum mahasiswa STMIK Pelita Nusantara Medan merasa puas terhadap kualitas pelayanan akademik yang mereka terima STMIK Pelita Nusantara Medan. Kepuasan terhadap pelayanan *tangible* yang dimaksud adalah kepuasan terhadap kenyamanan penggunaan layanan akademik, mudah diakses, bisa digunakan di smartphone maupun pc.

Ketika \kualitas suatu pelayanan meningkat, maka hal ini dapat dijadikan sebagai indikator meningkatnya kepuasan. Menurut (Mathalina, 2018): “Kepuasan Mahasiswa adalah



suatu bentuk seseorang yang mendapatkan pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya, yang meliputi; 1) Waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani, 2) Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan kepada mahasiswa, 3) Ketepatan dalam melak-sanakan janji, 4) Keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan dalam karyawan dalam bersikap dan berbicara, 5) Pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan, 6) Prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan, 7) Kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi, 8) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa, 9) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan, 10) Keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.” Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik suatu institusi bisa menjadi tolak ukur institusi tersebut untuk dapat mengevaluasi kualitas pelayanan mereka kedepannya. Jika mahasiswa selaku konsumen tidak puas terhadap pelayanan akademik yang diberikan akan mengakibatkan konsumen tersebut tidak akan kembali lagi bahkan mungkin akan mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Hal ini sesuai dengan buku manajemen pemasaran Menurut Kotler (2003: 52) Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan kampus. Tentunya dengan kepuasan maksimal yang didapat mahasiswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, maka kesimpulan yang diperoleh bahwa kepuasan mahasiswa yang ditinjau dari enam variabel menunjukkan hasil yang baik. Mahasiswa yang menyatakan puas terhadap bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan sistem informasi berturut-turut adalah sebesar 72.83%, 74.20%, 67.79%, 70.34%, 72.14%, dan 70.36%. Dimana kepuasan yang paling dominan adalah terkait keandalan (*reliability*). Koordinasi antara dosen dan Mahasiswa dengan staf IT harus ditingkatkan lebih baik lagi, agar tidak terjadi keterlambatan dalam memberikan info-info akademik. dan harus melakukan pelatihan mengenai teknologi informasi dan komunikasi (TIK) agar penerapan SIAKAD online lebih baik lagi

V. REFERENSI

- [1] M. R. Syahwana and R. M. Simanjorang, “Analisa Sistem Pakar Metode Bayes Dalam Mendiagnosa Penyakit Tuberculosis,” *J. Sist. Inf.*, vol. 1, 2022.
- [2] E. Murniyasih and A. Jamlean, “Perancangan Prototype Sistem Kartu Pelajar Cerdas Berbasis RFID di MA Insan Kamil Kota Sorong,” *J. Sist. Inf.*, vol. 1, 2022.
- [3] D. E. Frans, “Peningkatan Produksi Budidaya Perikanan dengan Penerapan Algoritma Apriori dan Association Rule,” vol. 2, 2023.
- [4] R. Sitepu, “Implementasi Algoritma K-Nearest Neighbor Untuk Klasifikasi Pengajuan Kredit,” *J. Sist. Inf.*, vol. 1, 2022.
- [5] N. D. Farhanah, “Optimalisasi Penentuan Kinerja Perawat Terbaik di Klinik Amanah dengan Sistem Pendukung Keputusan dan Metode Simple Additive Weighting,” vol. 2, 2023.
- [6] A. R. Faqih and A. A. Widya, “Implementasi Aplikasi E-Ticket pada Bumdes Desa Sumbermulyo Kec. Jogoroto Kab. Jombang sebagai Solusi Digitalisasi Pengelolaan Tiket,” vol. 2, 2023.
- [7] F. F. Nugraha and E. A. Firdaus, “Implementasi Permainan Instruksional sebagai Media Pembelajaran untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SMA,” *J. Sist. Inf.*, vol. 2, 2022.
- [8] D. Hartianto and H. Erikson, “Optimasi Prediksi Kelulusan Mahasiswa dengan Menggunakan C5.0 dan Regresi Linear,” *J. Sist. Inf.*, vol. 2, 2022.
- [9] W. Purba, “Optimasi Proses Pengolahan Sarang Burung Walet: Studi Kasus Analisis Keuntungan dan Biaya Menggunakan Algoritma C5.0,” *J. Sist. Inf.*, vol. 2, 2022.
- [10] A. Simangunsong, R. M. Simanjorang, and H. Fahmi, “Penerapan Metode Composite Performance Index Dalam Seleksi Penerimaan Calon Laboran,” vol. 1, 2022.