

## Pengaruh Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik (SIKA) dengan Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.

Patima

Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar

E-mail : Patima.ima@uin-alauddin.ac.id

### Abstract

Kualitas atau mutu sistem informasi akademik yang baik akan memberikan kepuasan kepada pengguna. Ketika para pengguna puas terhadap sistem informasi dan mengintegrasikan sistem informasi ke rutinitas mereka, maka sistem informasi menjadi efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah pengaruh pelaksanaan SIKA dengan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar. Penelitian ini menggunakan desain analitik observasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar tahun akademik 2014/2015 sebanyak 2356 mahasiswa, sampel sebesar 238 responden. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan probability sampling dengan teknik Proportionate Stratified Samplin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas SIKA terbanyak pada kategori kurang efektif yaitu sebesar 101 (42,2 %) selanjutnya pada kategori tidak efektif 101 (37,8 %) dan efektif 47 (19,7%). Pada tingkat kepuasan terbanyak pada kategori kurang efektif yaitu sebesar 99 (41,6 %) selanjutnya pada kategori tidak efektif 88 (37 %) dan efektif 51 (21,4%). Dari hasil uji statistic Chisqueare diperoleh nilai P sebesar 0,000 atau < dari 0,005 yang berarti terdapat pengaruh efektifitas SIKA terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar. Kesimpulan: efektifitas SIKA masih kurang efektif, kepuasan mahasiswa terbanyak pada kategori kurang puas dan jika efektifitas SIKA kurang maka kepuasan mahasiswa juga akan semakin rendah. Saran: perlu dilakukannya training tentang operasional penggunaan Portal akademik terutama bagi mahasiswa baru, peningkatan layanan SIKA terutama dalam hal peningkatan SDM pemberi layanan SIKA, kecepatan akses SIKA dan keakuratan informasi yang disajikan dalam SIKA dan peningkatan fasilitas Wi-Fi untuk meningkatkan akses SIKA bagi mahasiswa

**Keywords:** Sistem Informasi Akademik, Kepuasan Mahasiswa,

### 1. PENDAHULUAN [Times New Roman 11 bold]

Sistem informasi akademik adalah sebuah sistem khusus untuk keperluan pengelolaan data-data Akademik dengan penerapan teknologi komputer baik 'hardware' maupun 'software'. Yang dimaksud 'hardware' adalah perangkat keras yaitu peralatan-peralatan seperti komputer (PC Computer), Printer, CD ROM, Hardisk, dan sebagainya. Sedangkan Software merupakan program komputer yang memfungsikan hardware tersebut yang dibuat khusus untuk keperluan pengelolaan data Akademik diatas.

Hardware komputer yang akan digunakan dapat dibeli di pasaran, di tempat-tempat penjualan komputer. Sedangkan software, harus dibuat dengan teknik pemrograman tertentu.

Sistem informasi ini sering disebut sebagai Sistem Informasi Akademik (SIA). SIA harus mampu memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang berhubungan dengan proses akademik disemua tingkat. Pada jenjang pendidikan tinggi (strata-1), kebutuhan ini akan semakin kompleks. SIA menangani dan mengolah data mahasiswa, data karyawan, data rekaman prestasi, data kurikulum, dan data jadwal akademik. SIA perlu memberikan tingkatan akses pengguna terhadap data-data tersebut, tidak

semua pengguna dapat mengakses data tertentu dan melakukan perubahan terhadapnya. Sehingga masing-masing pengguna hanya akan memperoleh hak kuasa terhadap informasi tertentu, contohnya mahasiswa tidak bisa melakukan perubahan terhadap data nilai hasil ujian dan yang berhak melakukannya adalah bagian administrasi akademik.

Untuk memberikan layanan sistem informasi, maka dibuat sebuah sistem informasi yang terintegrasi untuk seluruh mahasiswa, dosen dan karyawan di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar yang diberi nama Sistem Informasi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar. Aplikasi yang dapat diakses oleh mahasiswa antara lain: pembagian kelas dan pembuatan jadwal kuliah sebelum pengisian KRS, pengisian KRS baru, proses batal/tambah KRS, pembagian kelas dan pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengisian nilai per mata kuliah/kelas, update data transkrip, penetapan status mahasiswa (lulus, cuti, *drop out*), penetapan dosen wali, penetapan jurusan, informasi KRS/KHS/transkrip mahasiswa, daftar nilai ujian, konsultasi dengan Dosen Pembimbing Akademik (PA).

Tujuan umum dari penelitian ini adalah: diketahuinya pengaruh pelaksanaan SIAKA dengan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar sedangkan tujuan Khususnya adalah: teridentifikasinya pelaksanaan SIAKA, teridentifikasinya kepuasan mahasiswa pada pelaksanaan SIAKA, dan teridentifikasinya pengaruh pelaksanaan SIAKA dengan kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.

## 2. METODE

Dalam penelitian ini akan diuraikan mengenai hubungan antara variabel

independen dan variabel dependen. Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik merupakan variabel Independen dan Kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan desain *analitik observasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2015 di Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar tahun akademik 2014/2015 sebanyak 2356 mahasiswa. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *probability sampling* dengan teknik *Proportionate Stratified Sampling*, supaya adanya pembobotan yang sesuai dengan jumlah populasi tiap angkatan dan masing-masing prodi. Besar jumlah sampel adalah sebanyak 238 responden.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara peneliti mewawancarai responden untuk kemudian mengisi kuesioner berdasarkan jawaban-jawaban dari responden dengan mewawancarai sesuai dengan daftar pertanyaan-stus kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti kepada responden sedangkan Data sekunder diperoleh dari hasil laporan pendataan fakultas kedokteran dan ilmu kesehatan.

Pengolahan data dilakukan secara elektronik, menggunakan komputer dengan Microsoft dan SPSS 16 yang hasilnya dianalisis *cross sectional study* dari data yang berupa distribusi frekuensi.

Analisis data yang dimaksud untuk menilai masing-masing variabel serta sebagai berikut:

### a. Analisa Univariat

Analisa univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian, analisa ini menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel yang diteliti

### b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat untuk mengetahui

hubungan variabel independen dan variabel dependen. Data dianalisa secara statistik dengan menggunakan uji *chi square*, uji signifikan antara data yang diobservasi dengan data yang diharapkan dilakukan dalam batas kepercayaan ( $\alpha=0,05$ ) yang artinya apabila diperoleh nilai  $p \leq 0,05$  berarti ada pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen dan nilai  $p > 0,05$  berarti tidak ada pengaruh signifikan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang merasa puas sebanyak 51 orang (21,4%), responden yang merasa kurang puas sebanyak 99 orang (41,6%) dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 88 orang (37%). Aspek kepuasan dinilai dari kepuasan terhadap manfaat SIAKA, bantuan yang didapatkan dari SIAKA dalam menunjang proses pembelajaran, data yang disediakan, pemanfaatan SIAKA dan anjuran yang mereka berikan kepada mahasiswa yang lain untuk menggunakan layanan SIAKA. Usman (2014) dalam penelitiannya menyampaikan bahwa sistem sering *down* merupakan masalah yang sering ditemukan pada pelaksanaan layanan informasi.

Responden yang merasa puas sebanyak 51 orang (21,4%), responden yang merasa kurang puas sebanyak 99 orang (41,6%) dan responden yang merasa tidak puas sebanyak 88 orang (37%). Aspek kepuasan dinilai dari kepuasan terhadap manfaat SIAKA, bantuan yang didapatkan dari SIAKA dalam menunjang proses pembelajaran, data yang disediakan, pemanfaatan SIAKA dan anjuran yang mereka berikan kepada mahasiswa yang lain untuk menggunakan layanan SIAKA. Usman (2014) dalam penelitiannya menyampaikan bahwa sistem sering *down* merupakan masalah yang sering ditemukan pada pelaksanaan layanan

informasi.

Fachrudin (2014), juga mengungkapkan bahwa penyajian data dan informasi tidak user-friendly menjadi masalah utama dalam pemberian layanan informasi kampus.

Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa yang merupakan salah satu aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan pendidikan, memiliki arti penting bagi kelangsungan sistem pendidikan. Hasil penilaian tingkat kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengarahkan sistem pendidikan yang lebih baik (Widarti, dkk, 2008:163). Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa pada umumnya disajikan dalam bentuk kuesioner dengan butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Kuesioner tersebut kemudian disebarikan kepada mahasiswa secara manual yaitu dengan memberikan setiap mahasiswa angket untuk diisi, dan pada saat itu juga angket dikembalikan. Metode tersebut dianggap tidak efektif dikarenakan kendala waktu serta biaya.

Perkembangan teknologi komputerisasi mengakibatkan banyak perusahaan menggunakan aplikasi berbasis web dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan mereka. Web (Supriyanto, 2005) merupakan jenis layanan yang paling populer dikalangan pengguna internet. Setiap dokumen ditulis menggunakan suatu format standar yang disebut Hypertext Markup Language (HTML) dengan tabel, grafik (gambar), dan/atau bagan. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, mengaitkan dengan sumber rujukan yang relevan, dan implikasi dari temuan. [Times New Roman, 11, normal].

Dari hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai  $P$  sebesar  $0,000 < 0,005$ . Hal ini berarti terdapat pengaruh efektifitas SIAKA terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini berarti bahwa jika

pelaksanaan SIAKA efektif maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIAKA.

Penggunaan SIAKA yang cenderung ribet merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIAKA (Stevani, 2014)

Tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Sedangkan menurut Kushari (2014) informasi yang sering berubah merupakan faktor penghambat utama pelaksanaan SIAKA yang berakibat kepada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa.

Kepuasan terjadi sebagai hasil berpengaruhnya antara keterampilan, pengetahuan, sikap dan penyediaan sarana. Tingkat kepuasan juga sangat subyektif, dimana konsumen yang satu berlainan dengan konsumen yang lain. Hal ini terjadi karena pengaruh dari faktor-faktor pangkat, umur, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, budaya, suku, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian. Kepuasan konsumen dengan mutu pelayanan sangat erat hubungannya, sehingga dapat menggerakkan konsumen. Mutu pelayanan dapat pula dinilai oleh konsumen apakah dapat memenuhi harapan konsumen atau tidak. Apabila harapannya terpenuhi maka mutu pelayanannya akan dirasakan memuaskan, demikian juga sebaliknya (Elzadeba, 2000). Untuk itu maka kualitas pelayanan SIAKA harus menjadi prioritas utama demi meningkatkan kepuasan mahasiswa. Aspek yang harus ditingkatkan antara lain: interaksi pengguna dengan sistem

aplikasi SIAKA yang harus lebih intens, dukungan dan support dari pihak universitas, adanya training bagi calon pengguna SIAKA, petugas SIAKA yang harus lebih baik lagi didalam memberikan layanan, adanya sistem reward dan punishment yang akan semakin mendorong mahasiswa menggunakan SIAKA, serta kecepatan dan kemudahan akses SIAKA dengan memperbaiki fasilitas ketersediaan akses jaringan internet utamanya dalam area kampus.

Kepuasan menurut Kotler adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapannya (Tjiptono, 2000 : 90). Suatu pelayanan memiliki potensi untuk memenuhi atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Suatu jasa dianggap memuaskan jika memiliki kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa ,proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Penilaian kualitas pelayanan atau jasa dapat diukur dengan dua variable, yaitu jasa yang dirasakan (perceived service) dan jasa yang diharapkan (expected service).

Kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan dengan apa yang didapat dari suatu pelayanan (Tjiptono, 2000 ). Kepuasan mahasiswa dengan mutu pelayanan dalam proses pembelajaran memiliki keterkaitan yang kuat. Semakin berkualitas mutu pelayanan, maka semakin tinggi pula pencapaian kepuasan mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan esensial dalam TQM (Total Quality Management), oleh sebab itu sebuah Perguruan Tinggi harus mengidentifikasi kebutuhan para mahasiswa secara cermat dan berusaha memuaskan dengan memandang bahwa mahasiswa sebagai pelanggan utama yang harus dilayani (Margono, 2005)

Saat ini salah satu tantangan penting

yang dihadapi semua institusi adalah bagaimana mengelola sebuah kualitas. Terutama sekali dalam dunia persaingan global dan industri masal. Dalam dunia industri, kualitas adalah nilai jual yang menjadi prioritas utama, apalagi produk jasa (layanan) kualitas menjadi faktor pembeda utama yang dibutuhkan konsumen.

Service quality telah menjadi bahasan yang sangat populer dalam praktik maupun kajian akademis. Perhatian yang luas ini disebabkan semakin sadarnya tuntutan menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas di mata konsumen. Namun kualitas tidak lagi dapat dipandang dari sisi produsen saja. Peran konsumen telah menggeser pendefinisian kualitas. Kualitas tidak lagi hanya ditentukan dan dipandang dari sisi produsen tetapi juga dipandang dari sisi konsumen. Juran (1995) membedakan kualitas (Quality) menjadi dua hal yakni keistimewaan produk dan bebas defisiensi. Dari sisi konsumen keistimewaan produk berarti semakin baik keistimewaan produk semakin baik kualitasnya. Sedangkan defisiensi produk berarti semakin sedikit defisiensi maka semakin baik kualitasnya.

Namun demikian pengertian dari aspek kecocokan penggunaan telah semakin banyak digunakan untuk mendefinisikan kualitas. Lebih lanjut didefinisikan kesesuaian ini mendapat tantangan serius khususnya di level manajerial. Definisi ini sangat berbahaya bila diterapkan dalam strata manajemen. Pada strata manajemen yang lebih penting adalah menjamin produk yang dihasilkan dapat merespon kebutuhan konsumen, tidak sekedar sesuai dengan standar. Kesesuaian dengan standar hanyalah salah satu syarat.

Definisi kesesuaian yang mengacu pada kesesuaian standar inilah yang

membahayakan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Oleh karena itu mengadopsi dan memperhatikan kebutuhan konsumen serta menterjemahkan kebutuhan konsumen tersebut menjadi produk dan layanan yang tepat harus dijadikan tolak ukur kualitas suatu produk dan layanan. Saat ini sektor jasa sangat berperan dalam perekonomian. Secara sederhana jasa adalah kegiatan, proses dan kinerja. Menurut Johnson McMillan, & Allen dalam Zeithaml dan Bitner (2001) jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud yang tidak dapat diraba, tidak dapat dilihat dan dirasakan, tetapi lebih pada suatu kegiatan yang tidak berwujud dan memiliki kinerja.

Secara luas jasa tidak hanya digunakan pada sektor bisnis jasa namun juga terjadi di sektor bisnis manufaktur. Dalam sektor manufaktur jasa dapat berupa garansi, kontrak perawatan alat, pelatihan operasional alat, pengiriman, pengelolaan persediaan dan juga jasa perawatan. Selanjutnya Zeithaml dan Bitner (2000) menyampaikan bahwa definisi jasa sebagai suatu kegiatan ekonomi yang produknya bukan merupakan produk fisik atau suatu konstruksi, yang secara umum dikonsumsi pada waktu diproduksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenyamanan, kemudahan, waktu atau kesehatan) yang secara mendasar berhubungan dengan pembeli pertama. Selanjutnya dibedakan pengertian antara service dan customer service. Service lebih menekankan pada perusahaannya dalam pengertian luas sedangkan customer service adalah layanan yang diberikan kepada pelanggan untuk memberikan dukungan terhadap produk inti perusahaan.

Dengan demikian customer service mencakup pelayanan yang terjadi di perusahaan jasa maupun yang terjadi pada perusahaan manufaktur.



Selanjutnya Zeithaml dan Bitner (2001) menyampaikan 4 karakteristik jasa. Keempat karakteristik tersebut terdiri dari: tidak berwujud (intangible); tidak dapat selalu sama (heterogeneity); tidak terpisahkan antara konsumsi dan produksi (simultaneous production and consumption); tidak tahan lama, tidak dapat disimpan, tidak dapat dijual ulang ataupun tidak dapat dikembalikan (perishability). Tjiptana (1996) juga menyebutkan ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang yaitu: Intangibility, Inseparability, Variability, dan Perishability. Rao (2005) menyampaikan bahwa terdapat enam karakteristik jasa yakni intangible, inseparability, variability, perishability, customer participation dan no ownership.

#### 4. KESIMPULAN

- a. Pada efektifitas SIAKA terbanyak pada kategori kurang efektif yaitu sebesar 101 (42,2 %) selanjutnya pada kategori tidak efektif 101 (37,8 %) dan efektif 47 (19,7%)
- b. Pada tingkat kepuasan terbanyak pada kategori kurang puas yaitu sebesar 99 (41,6 %) selanjutnya pada kategori tidak puas 88 (37 %) dan puas 51 (21,4%)
- c. Terdapat pengaruh efektifitas SIAKA terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar.

#### 5. REFERENSI

- Napitupulu, Ester Lince . (2012). Teknologi Komunikasi Informasi Belum Dioptimalkan untuk Pendidikan. Edukasi [kompas.com/read/2012/04/21/10503349](http://kompas.com/read/2012/04/21/10503349) / Teknologi. Komunikasi Informasi Belum Dioptimalkan.untuk. Pendidikan. [21 April 2012]
- Telkomy Indonesia. (2012). Telkom Umumkan Seratus Perguruan Tinggi Terbaik Implementasikan TIK. <http://www.telkom.co.id/telkom-umumkan-seratus-perguruan-tinggi-terbaik-implementasikan.tik.html>. [14 Maret 2012]
- Indrayani, Etin. (2011). Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK). Jurnal Penelitian Pendidikan Vol. 12 No. 1 April 2011 ISSN 1412-565X
- Faqih Abdul (2011) Penerapan Konsep Perencanaan Sistem Informasi 0020 Anhar. 2010. Panduan Menguasai PHP dan MySQL Secara Otodidak. Jakarta: Mediakita.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Jakarta : PT Rineka Cipta. Chalil, Achjar dan Hudaya Lactuconsina. 2008. Pembelajaran Berbasis Fitrah. Jakarta : Balai Pustaka.
- Deswindi, Leli. 2009. Pengukuran Tingkat Kepuasan Dosen dan Mahasiswa dalam Proses Pembelajaran E-Learning pada Universitas Bunda Mulia. Business & Management Journal Bunda Mulia Vol. 5. No. 1.
- Giantari, I Gusti Ngurah Jaya Agung Widagda, I Gusti Agung Ketut Sri Ardhani, M dan Gede Bayu Rahanatha. 2008. Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III FE UNUD. BULETIN STUDI EKONOMI Vol. 13. No. 1. 52
- Margono, Gaguk. 2005. Validitas Konstruk Instrumen Pengukur Tingkat Kepuasan

- Mahasiswa sebagai Pelanggan  
Internal Jurnal PTM. Vol. 5. No. 1. 9
- Martilla, John A. dan John C. James. 1977.  
Importance Performance Analysis  
Journal of Marketing Vol. 41. No.1.  
77
- Riwidikdo, Handoko. 2008. Statistik  
Kesehatan Yogyakarta : Mitra  
Cendikia Press. Saputra, Agus. 2011.  
Step by Step Membangun Aplikasi  
SMS dengan PHP dan  
MySQL.Jakarta: Elex Media  
Komputindo.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.  
Bandung : Alfabeta
- Supriyanto, Aji. 2005. Pengantar Teknologi  
Informasi. Jakarta: Salemba Infotek  
Tim PEKERTI- AA 2007. Panduan  
Evaluasi Pembelajaran Surakarta :  
UNS.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Perspektif  
Manajemen & Pemasaran  
kontemporer. Yogyakarta : ANDI.  
Widarti, Ari, I. A Eka Padmiari dan  
Ketuk Lilik Arwati. 2008. Tingkat  
Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses  
Belajar Mengajar di Jurusan Gizi  
POLTEKKES DEPKES Denpasar.  
urnal Skala Husada. Vol.5. No.2. 163
- Juran, J. M (1995). Merancang Mutu. Edisi  
1. Jakarta:PPM
- Kotler, P. (1997). Marketing Management  
9th edition. New Jersey. Prentice Hall  
International. Inc
- Rao, K. R. M (2005). Services Marketing.  
Pearson Education
- Simamora, B. (2001). Remarketing for  
Bussines Recovery. Jakarta.  
Gramedia
- Supranto, J. (1997). Pengukuran Tingkat  
Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka  
Cipta.
- Tjiptono, F. (1996). Manajemen Jasa.  
Yogyakarta. Andi Offset.
- Zeithamal, V, A dan B. Mary Jo. (2000).  
Services Marketing. Irwin.Mc. Graw-  
Hill

