



Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Fajar

Jahruddin¹, Mujahid², Abdul Samad A³

^{1,2,3} Program Magister Manajemen, Universitas Fajar, Makassar

Abstract

The research aims to determine and analyze the effect of quality of academic information system (siska) and quality of service on student satisfaction at Fajar University Makassar. The population of this study was 934 Fajar University students who were still active and the sample was drawn using the formula of the Slovin sampling technique of 280 samples. The data collection technique was carried out by distributing online questionnaires using the Google form and distributed to 280 students of Fajar University as respondents. The researchers used cluster proportional random sampling, that is, sampling based on groups randomly drawn from each subpopulation taking into account the size of the subpopulations. The results showed that the quality of the academic information system (siska) and the quality of service to student satisfaction had a significant effect, so the better the information system and the quality of the catering service, the more the student satisfaction was high.

Keywords: Quality of the academic information system (SISKA); Quality of Service; Student Satisfaction

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akademik (siska) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Fajar Makassar. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Fajar yang masih berstatus aktif berjumlah 934 dan ditarik sampelnya menggunakan rumus teknik sampling Slovin sebesar 280 sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pembagian Kuesioner online dengan menggunakan *Google form* dan dibagikan kepada 280 mahasiswa Universitas Fajar sebagai responden. Peneliti menggunakan *cluster proportional random sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kelompok yang diambil secara acak dari tiap sub populasi dengan mempertimbangkan besar kecilnya sub-sub populasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik (siska) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan maka semakin baik sistem informasi dan kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan mahasiswa..

Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA); Kualitas Pelayanan; Kepuasan Mahasiswa.

Article info

Received (17/04/2023)

Revised (27/04/2023)

Accepted (4/05/2023)

Corresponding udin.unifa@gmail.com

DOI: 10.47354/mjo.v5i1

I. PENDAHULUAN

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. 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.

Perguruan Tinggi yang berkualitas dapat dilihat berdasarkan tata kelola, akuntabilitas dan citra publik pada institusi tersebut akan bermuara yang diikuti dengan terjadinya peningkatan kinerja lembaga dan mutu produk yang dikembangkan. Pemberian pelayanan yang baik kepada mahasiswa dan dosen dilakukan oleh Universitas Fajar Makassar dibantu Tenaga Kependidikan (Tendik) dan Lempusdatik yang mengurus bagian informasi administrasi pendidikan dengan membentuk situs yang dapat diakses yaitu di **Sistemik** dan sekarang berubah menjadi Siska.unifa.ac.id. Sistem informasi akademik (Siska) adalah sebuah sistem berbasis web yang dibangun dengan tujuan untuk mengorganisasikan data akademik secara online. Pengorganisasian yang dimaksud meliputi; pengelolaan registrasi mahasiswa, pengisian kartu rencana Studi (KRS), pembuatan jadwal Perkuliahan mahasiswa dan dosen, pengorganisasian nilai kartu hasil studi (KHS), update data transkrip nilai, dan penetapan status mahasiswa (aktif, cuti, lulus, dropout). Tujuan adanya sistem informasi akademik *Online* oleh Universitas Fajar Makassar adalah untuk membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik sehingga dapat menentukan keputusan akademiknya sendiri secara mandiri.

Namun berdasarkan fenomena yang terjadi bahwa Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Fajar 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. Berdasarkan fakta empiris bahwa kualitas layanan mahasiswa harus menunggu respon dari Akses Unit layanan Seperti Prodi, Bagian Akademik, 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 mengindikasikan bahwa kinerja Unit Layanan masih kurang efektif.

Permasalahan yang telah dijelaskan diatas dapat menghambat proses layanan yang diberikan kepada pengguna, sehingga pengguna akan merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang telah diberikan. Dengan demikian kita perlu juga menganalisis sejauh mana kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Banyak metode yang dapat digunakan salah satunya yaitu metode service quality atau yang sering dikenal dengan servqual yaitu metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dan dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan (Tjiptono, 2008). Dengan metode servqual ini kita dapat mengukur sejauh mana kualitas layanan Akademik UNIFA sehingga mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi

Sistem informasi dapat berproses secara optimal, maka dibutuhkan teknologi informasi yang terbukti memiliki kinerja yang sangat unggul. menggunakan teknologi informasi sebagai basis pembangunan sistem informasi yang memberi jaminan lancarnya aliran data dan informasi serta akuratnya hasil pengolahan data. Terlebih lagi apabila implementasi teknologi diikuti oleh instalasi jaringan yang bagus, maka distribusi informasi akan berlangsung secara cepat dan dinamis (Yulfiana, 2016). Sistem informasi adalah Cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Krismaji, 2015).

Kualitas Pelayanan

Perkembangan perusahaan menciptakan persaingan yang ketat. Berbagai cara dilakukan agar dapat memperoleh pelanggan dan mempertahankannya. Salah satu strategi yang dipakai perusahaan untuk bisa memenangkan persaingan adalah dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*. Menurut (Rahmanita, 2019) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya

yang dimiliki perusahaan. Jadi penilaian yang diberikan pelanggan dari membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan itu sendiri.

Kepuasan Pengguna (Mahasiswa)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan- harapannya. Menurut Oliver dalam Yulfiana (2016) kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat merasa puas. Menurut Kotler dalam Yulfiana (2016) kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau jasa layanan yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pengguna jasa layanan puas. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Yulfiana (2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana diersiapkan setelah konsumsi produk.

Menurut (Sugianto, 2015) Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia bagi mereka memenuhi kebutuhan informasi mereka. Menurut (Prakosad, 2017) menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Secara umum Kepuasan Mahasiswa didefinisikan sebagai respon pengguna jasa terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perguruan tinggi, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh mahasiswa mengenai kepuasan yang dirasakan. Dapat disimpulkan, kepuasan pengguna adalah respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi sehingga memenuhi harapan pengguna atau mahasiswa

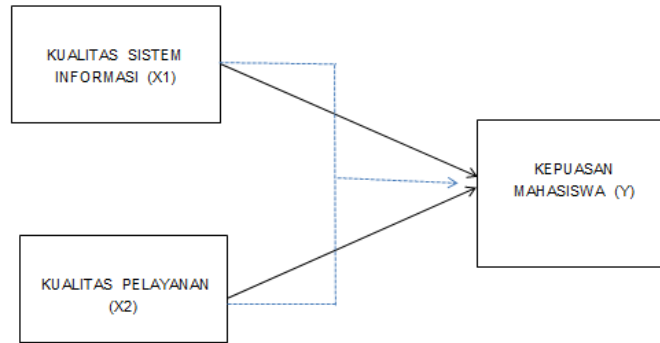
Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu bentuk analisa keseluruhan dari proses penelitian. Melihat penelitian terdahulu maka perlu dilakukan penelitian untuk menelaah kenyataan dilapangan atas penilaian para pakar tersebut dengan objek penelitian Mahasiswa Universitas Fajar Makassar.

Pengembangan sistem informasi akademik akan sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Jika mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem informasi akademik yang digunakan adalah baik, maka kepuasan mahasiswa sebagai pengguna akan ikut merasakan puas. Semakin tinggi kualitas sistem informasi akademik semakin baik juga tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna dalam menggunakan Siska. Kepuasan mahasiswa tercapai apabila kualitas sistem informasi akademik yang diberikan mudah digunakan dan mudah untuk diakses akan menjadi suatu kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas yang memberikan tanggapan, jaminan, dan empati untuk memenuhi harapan penggunaan sistem informasi akademik. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi juga kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Kepuasan mahasiswa tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan dapat memberikan respon dan memenuhi kebutuhan pengguna, yang mana nantinya pengguna akan merasa puas. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dimulai dari staf pegawai, dosen atau sistem informasi yang diakses mahasiswa diharapkan bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Maka dari itu kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Sifat dari penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal (*Causal Research*) yang merupakan metode penelitian untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat. Penelitian kausal digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut adalah gambar desain penelitian:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari - Maret 2023. Tempat penelitian ini akan dilaksanakan di Universitas Fajar Makassar Jalan Prof. H. Abdul Rahman Basalamah No. 101 Makassar. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Fajar Makassar Angkatan 2020 dan 2021 yang aktif di semester Genap Tahun Ajaran 2022/2023 adalah sejumlah 934 mahasiswa dengan rincian: Ilmu Komunikasi S1 131 mahasiswa, Manajemen S1 228 mahasiswa, Akuntansi S1 129 mahasiswa, Hubungan Internasional S1 44 mahasiswa, Sastra Inggris 14 mahasiswa, Akuntansi D3 11 mahasiswa, Bina Wisata D3 6 mahasiswa, Teknik Arsitek 50 mahasiswa, Teknik Mesin 26 mahasiswa, Teknik Elektro 44 mahasiswa, Teknik Sipil 128 mahasiswa, Teknik Kimia 92 mahasiswa, Pasca Ilmu Komunikasi 18 mahasiswa, Pasca Manajemen Strategik 10 mahasiswa, dan Pasca MRIL 3 mahasiswa. Perhitungan sampel pada penelitian ini menggunakan Slovin, yakni:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = % kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel

yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya untuk penelitian ini menggunakan 5%.

$$n = \frac{934}{1 + 934 \times 0.05^2}$$

$$n = \frac{934}{1 + 934 \times 0.05 \times 0.05}$$

$$n = \frac{934}{3.335}$$

$$n = 280.48$$

$$n = 280$$

Berdasarkan perhitungan sampel dengan rumus Slovin, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 280 mahasiswa dengan rincian dari program Studi:

Tabel 1. Presentase Mahasiswa Perprogram Studi

No	Program Studi	Jumlah Mahasiswa	Presentase
1	S1 Akuntansi	129	14%
2	D3 Akuntansi	11	1%
3	D3 Bina Wisata	6	1%
4	S1 Ilmu Hubungan Internasional	44	5%
5	S1 Ilmu Komunikasi	131	14%
6	S1 Manajemen	228	24%
7	S1 Sastra Inggris	14	1%
8	S1 Arsitektur	50	5%
9	S1 Teknik Elektro	44	5%
10	S1 Teknik Kimia	92	10%
11	S1 Teknik Mesin	26	3%
12	S1 Teknik Sipil	128	14%
13	S2 Rekayasa Infrastruktur dan Lingkungan	3	0%
14	S2 Ilmu Komunikasi	18	2%
15	S2 Manajemen	10	1%
Total		934	100%

Sumber: data diolah 2023

IV. HASIL/TEMUAN

Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji kualitas Sistem Informasi Akademik dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa secara partial. Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi akademik (siska) dan kualitas pelayanan secara partial terhadap Kepuasan mahasiswa dengan syarat jika nilai signifikansi < 0,05, artinya variable X1, X2 berpengaruh terhadap variable Y demikian pun sebaliknya jika nilai signifikansi > dari 0,05 maka tidak ada pengaruh variable X1, X2 terhadap variable Y. Hasil uji t dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1134,958	2	567,478	469,411	0,000 ^a
	Residual	334,889	277	1,209		
	Total	1469,825	279			

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Pengguna)

b. Predictors: (Constant), X2, X1 (Kualitas Pelayanan dan Pengaruh sistem Informasi Akademik Siska)

Sumber: Olahan Data SPSS 22.0

Berdasarkan tabel uji t di atas maka dapat kita ketahui bahwa nilai F hitung = 469.411 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan (X1, X2) secara Bersama-sama terhadap Kepuasan pengguna (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,879 ^a	0,772	0,771	1,100

a. Predictors: (Constant), X2, X1 (Kualitas Layanan dan Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Siska)

Sumber: Olahan Data SPSS 22.0

Berdasarkan tabel di atas dapat menjelaskan bahwa besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,879. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,772 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 77,2

Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis dilakukan jika nilai signifikansi t lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, sedangkan jika signifikansi t lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	1,792	0,349		5,142	0,000
Pengaruh Kualitas Siska	0,220	0,032	0,390	6,799	0,000
Kualitas Pelayanan	0,299	0,033	0,519	9,055	0,000

Sumber: Olahan Data SPSS 22.0

Dari tabel di atas diketahui bahwa :

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SISKA) terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien 0,220 dengan nilai t sebesar 6,799 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 oleh karena itu sesuai dengan hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa variable kualitas sistem informasi akademik (SISKA) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan ini hipotesis pertama dinyatakan di terima.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai koefisien 0,299 dengan nilai sebesar 9,055 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 oleh karena itu sesuai dengan hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan ini hipotesis kedua dinyatakan di terima.

Pengaruh kualitas sistem informasi akademik dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai F sebesar 469,411 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 oleh karena itu sesuai dengan hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa variable kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan ini hipotesis kedua dinyatakan di terima.

V. PEMBAHASAN

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 UNIFA secara umum sudah baik. 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. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan Zaniel (2011) dan Riza Wahyudi dkk (2011) bahwa Sistem Informasi Akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atau kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maksudnya bahwa kualitas pelayanan di akademik UNIFA sudah dapat menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna unit dari seluruh unit layanan yang ada. Hal ini dipahami karena dalam pelaksanaannya telah optimal menurut persepsi mahasiswa. Artinya Unit layanan telah sepenuhnya tepat waktu dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa, Unit layanan telah sepenuhnya disiplin dalam

memberikan pelayanan informasi akademik kepada mahasiswa, serta Unit layanan telah sepenuhnya bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan 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 UNIFA. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yaitu yang dilakukan oleh (Yamada, 2013) bahwa kemampuan pegawai di perguruan tinggi akan memberikan pengaruh dalam pengelolaan perguruan tinggi. Demikian pula kajian yang dikemukakan oleh (Albadvi, 2007) bahwa kemampuan pegawai merupakan pendukung terwujudnya kepuasan mahasiswa dalam mengikuti pendidikan.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil penelitian kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena secara deskriptif mahasiswa mempersepsi bahwa kualitas sistem informasi akademik di UNIFA secara umum sudah baik. Artinya bahwa Kualitas sistem secara empirik dipersepsi baik oleh mahasiswa dan juga kualitas pelayanan juga dipersepsi baik oleh mahasiswa. 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.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik beberapa kesimpulan diantaranya yaitu Kualitas sistem informasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena secara deskriptif mahasiswa mempersepsi bahwa kualitas sistem informasi akademik (SISKA) di UNIFA secara umum sudah baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Maksudnya bahwa kualitas pelayanan akademik di UNIFA telah sepenuhnya dapat menciptakan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna unit layanan dari seluruh unit layanan yang ada di UNIFA. Kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dipahami karena secara deskriptif mahasiswa mempersepsi bahwa kualitas sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan di UNIFA secara umum sudah baik.

REFERENSI

- Djahir, Y., & Pratita, D. (2015). *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Deepublis. Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan*. Edisi Revisi. Andi Offset. Yogyakarta.
- Krismaji. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi keempat. UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Mayasari, R. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Siska terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Thesis*. UIN Raden Intan Lampung.
- Muksalmina. (2018). *Efektivitas Sistem Informasi Akademik (Siska) Online UIN Ar-Raniry Dalam Proses Tri Dharma Perguruan Tinggi (Studi FDK UIN Ar- Raniry)*. *Thesis*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet. Bandung.
- Yulfiana. (2016). *Pengaruh Implentasi Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Tingkah Kepuasan Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar*. *Thesis*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.