

# ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA STMIK AKAKOM YOGYAKARTA

Hera Wasiati<sup>1)</sup>, Sudarmanto<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup>Jurusan Manajemen Informatika, STMIK AKAKOM Yogyakarta

Jl. Raya Janti 143, Karangjambe Yogyakarta

081229452141, 08122959535

E-mail : hera@akakom.ac.id, darmanto@akakom.ac.id

## ABSTRAK

Perkembangan zaman yang semakin pesat senantiasa diiringi dengan teknologi yang semakin canggih. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi khususnya bidang teknologi informasi dan komunikasi serta dalam rangka menghadapi era globalisasi, sebuah organisasi sangat membutuhkan informasi yang cepat dan akurat yang diperlukan untuk membantu proses pengambilan keputusan. Penelitian mengenai Kualitas Sistem Informasi Akademik berdasarkan persepsi mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta ini ditujukan guna meningkatkan kualitas dari sistem informasi akademik (SIKAD).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa STMIK AKAKOM yang registrasi semester ganjil 2014/2015 sebanyak 2222 mahasiswa, dengan sampel 96 mahasiswa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui menyebarkan kuesioner.

Dari hasil survei dan analisis yang dilakukan diketahui bahwa persepsi mahasiswa AKAKOM terhadap kualitas SIKAD baik. Terlihat dari keseluruhan sub-sub dimensi pada dimensi-dimensi variabel kualitas SIKAD.

Melihat hasil tersebut, sebaiknya AKAKOM membenahi sistem yang bermasalah, yakni pada sub dimensi system reliability dan timeliness. Selain itu kualitas pelayanan para front liner juga lebih ditingkatkan lagi, sebab para front liner tersebut adalah pihak yang berhubungan langsung dengan pengguna. Solusi untuk masalah yang terkait dengan lingkup pelayanan bisa diperbaiki dengan memberikan tutorial maupun pelatihan-pelatihan professional. Sedangkan untuk lingkup sistem bisa diperbaiki dengan meningkatkan fasilitas hardware, software maupun fasilitas pendukung lainnya.

**Kata Kunci:** Informasi, Kualitas Sistem Informasi Akademik, Sistem, Teknologi

## ABSTRACT

Increasingly rapid development period is always accompanied by increasingly sophisticated technology. Along with the rapid development of technology, especially information technology and communications, as well as the coming of the globalization era, an organization is in dire need of fast and accurate information necessary to help the decision making process. This study is a study on the Quality of Academic Information System which is based on the perception of the students of STMIK AKAKOM Yogyakarta and is intended to improve the quality of academic information system (SIKAD).

This study employed quantitative approach, while the type of the research was descriptive. The population of the study consisted of 2222 students of STMIK AKAKOM registered in odd semester 2014/2015, with a sample of 96 students. The data of the study was gathered by distributing questionnaires.

The result of survey and analysis showed that the perception of the students of STMIK AKAKOM toward the quality of SIKAD was good. It was seen from the overall sub-dimensions of SIKAD's quality variable dimensions.

Considering the result of the study, STMIK AKAKOM should fix the system's problems, such as the reliability and the timeliness. In addition, the quality of the frontliners' services need to be improved because frontliners are those in direct touch with the customers/users. The problems associated with the scope of services can be solved by providing professional tutorials and training. As for the scope of system could be fixed by improving hardware, software, and any other supporting facilities.

**Keywords:** information, the quality of academic information system, system, technology

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin pesat senantiasa diiringi dengan teknologi yang semakin canggih. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi serta dalam rangka menghadapi era globalisasi, sebuah organisasi atau perusahaan sangat membutuhkan informasi yang cepat dan akurat yang diperlukan untuk membantu proses

pengambilan keputusan. Munculnya fenomena ini berdampak pada semua aspek kehidupan, tak terkecuali bagi dunia pendidikan. Dengan adanya perubahan lingkungan atas perkembangan zaman dan juga seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mengharuskan Perguruan Tinggi (selanjutnya disebut PT) untuk memikirkan kembali bagaimana perubahan tersebut mempengaruhi PT sebagai sebuah institusi sosial dan bagaimana PT harus berinteraksi dengan perubahan tersebut.

STMIK AKAKOM Yogyakarta merupakan penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk jasa, yakni pendidikan. Umumnya permasalahan birokrasi antara lain *Red Tape* birokrasi dimana birokrasi berbelit-belit dalam melakukan pelayanan yang disebabkan oleh panjangnya rentang kendali dalam birokrasi, hirarki yang menjadi hirarkis, dan terkait dengan aspek kompetensi sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Hal tersebut tercermin pada STMIK AKAKOM. Masalah yang paling mendasar yang dihadapi STMIK AKAKOM adalah inefisiensi dibidang akademik, misalnya belum terdapat sistem yang terintegrasi dalam melayani proses pendidikan dan administrasi. Pada Bagian Akademik, basisdata (*database*) mengenai akademik masih kurang mencukupi. Hal ini ditambah dengan panjangnya birokrasi dalam pengubahan nilai akademik mahasiswa. Pengaturan kuliah secara integral juga masih belum terwujud. Selain itu dalam bidang sumberdaya manusia, informasi yang terintegrasi mengenai data mahasiswa STMIK AKAKOM pun masih kurang.

Kondisi-kondisi seperti itu otomatis akan menjadi hambatan dalam perkembangan STMIK AKAKOM untuk menghadapi era globalisasi dan usaha pembenahan diri untuk menjadi PT unggulan dalam bidang teknologi informasi, Namun di sisi lain, STMIK AKAKOM merupakan PT milik masyarakat menuntut adanya efisiensi, transparansi, manajemen administrasi dan proses pendidikan yang handal.

Dalam rangka menerapkan prinsip efisiensi dan efektifitas dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), penciptaan sistem informasi manajemen (selanjutnya disebut SIM) merupakan solusi yang tepat. SIM dimaksudkan untuk mengintegrasikan keseluruhan sub-sub sistem yang ada di STMIK AKAKOM dalam kerangka sistem. Salah satu subsistem yang menarik untuk dicermati adalah subsistem akademik. Hal ini dikarenakan subsistem ini menyangkut aset terbesar STMIK AKAKOM yaitu mahasiswa dan juga menyangkut inti terbesar ruang lingkup STMIK AKAKOM yaitu pendidikan.

Selain itu, penciptaan SIM juga sesuai dengan salah satu prasyarat untuk menjadi PT yang berkelas dunia, yakni harus mampu mengembangkan sistem informasi manajemen yang melingkupi semua bagian dan aset PT. Prasyarat PT yang berkelas dunia ini dipicu oleh faktor perkembangan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi khususnya teknologi informasi dan internet yang drastis.

Sesuai dengan visi dan misi STMIK AKAKOM untuk menjadi PT unggulan dalam bidang teknologi informasi, maka STMIK AKAKOM pun melakukan pembenahan dalam hal teknologi informasi dan komunikasi. Sistem informasi yang ditawarkan STMIK AKAKOM kepada warganya adalah program aplikasi Sistem Informasi Akademik (selanjutnya disebut SIAKAD). SIAKAD adalah sistem informasi yang berlaku di STMIK AKAKOM untuk mendukung pelaksanaan registrasi akademik, proses perkuliahan, proses evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan pendidikan.

Dengan kata lain, SIAKAD merupakan program aplikasi yang berbasis web yang digunakan untuk membantu menunjang kegiatan akademik di STMIK AKAKOM. Program aplikasi ini bersifat *online* dan dapat diakses oleh pengguna. Pengguna dapat menggunakan program aplikasi ini dari mana saja dan kapan saja. SIAKAD juga mengintegrasikan proses bisnis dari semua jurusan di STMIK AKAKOM sehingga memudahkan proses pemantauan.

SIAKAD memiliki 4 kategori pengguna, yaitu : Penyelenggara Pendidikan (Bagian Akademik), Mahasiswa, Dosen, dan SIMJAR. Dimana setiap pengguna dapat saja memiliki lebih dari satu peran pada lebih dari satu program studi yang berbeda dengan hanya menggunakan satu *account* untuk mengakses. Dalam penelitian ini, yang dipilih sebagai responden adalah mahasiswa, mengingat mahasiswa merupakan *stakeholder* terbesar STMIK AKAKOM dan memiliki kepentingan yang besar dalam bidang akademik mengingat keberadaannya di STMIK AKAKOM menyangkut kegiatan akademik yakni belajar.

Masa pengembangan SIAKAD yang telah berlangsung kurang lebih 4 tahun (sekitar tahun 2010) dirasa telah cukup untuk mengevaluasi dan menilai apakah pengembangan sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses berdasarkan persepsi pengguna, khususnya dari sudut pandang mahasiswa. Peneliti juga mempertimbangkan bahwa mahasiswa yang minimal sudah 3 kali menggunakan program aplikasi SIAKAD dapat memberikan penilaian atas kualitas sistem informasi yang telah mereka

rasakan, maka dari itu dipilihlah responden yang minimal sudah 3 kali menggunakan program aplikasi SIAKAD. Tujuan awal dari pembuatan sistem informasi ini positif, tapi kenyataan dalam implementasinya dirasa masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu timbul pro dan kontra dari mahasiswa sebagai *stakeholder* terbesar STMIK AKAKOM terhadap sistem informasi akademik tersebut. Sayangnya yang terdengar lebih keras justru dari sisi negatif. Mahasiswa pada umumnya bersikap reaktif, begitu terdapat masalah dengan SIAKAD, langsung disebarakan pada teman-temannya, maka terjadilah penyebaran informasi yang belum tentu benar.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka yang menjadi pokok pertanyaan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana kualitas sistem informasi akademik berdasarkan persepsi mahasiswa STMIK AKAKOM.

Pokok pertanyaan tersebut hanya mencakup satu variabel, yakni variabel kualitas sistem informasi akademik. Maka dari itu, data yang akan dianalisis hanya data univariat.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Penelitian ini adalah: untuk menganalisis kualitas sistem informasi akademik berdasarkan persepsi mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta.

### **Kajian Pustaka**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dinita (2006) di dalam skripsinya yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Geografi (selanjutnya disebut SIG) dalam perencanaan pembangunan fisik kota di Bapeda Depok”, hasil penelitian dengan pendekatan kualitatif ini menunjukkan, Pemerintah dalam menentukan kebijakan dan strategi pembangunan perlu mengembangkan dan memanfaatkan sistem informasi untuk tujuan peningkatan pelayanan yang efektif. Dalam mendukung perumusan rencana Kota Depok, diperlukan suatu sistem informasi yang dapat menghimpun informasi yang berkaitan dengan masalah pembangunan kota. SIG diciptakan untuk mengolah data dan informasi penting yang diperlukan sebagai input penyusunan rencana pembangunan sekaligus juga menyaring informasi yang benar-benar berkaitan dengan masalah pembangunan kota. SIG ini merupakan sistem berdasarkan komputerisasi yang menggunakan pemetaan dalam memajemen dan menganalisis mengenai informasi geografi.

Penelitian tersebut memfokuskan mengenai penerapan/implementasi SIG dalam pembangunan kota. Dalam penelitian tersebut juga hanya menjabarkan tentang prosedur operasional SIG di Kota Depok. Selain itu, dibahas juga mengenai penerapan SIG dalam mekanisme penyusunan rencana pembangunan fisik kota Depok di Bapeda Depok.

Selain itu, ada pula penelitian yang dilakukan oleh Taslim (2005) dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian Pada Kantor Pusat PT Bank XYZ (Persero) TBK-Jakarta”. Penelitian ini hanya menjabarkan mengenai implementasi dari suatu sistem informasi kepegawaian yang diterapkan pada kantor pusat PT Bank XYZ Tbk.

Sistem informasi kepegawaian merupakan sistem berdasarkan komputerisasi yang berisikan informasi-informasi yang berkaitan dengan urusan kepegawaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya sistem tersebut, maka membawa dampak positif bagi kinerja perusahaan, walaupun masih terdapat kekurangan di beberapa aspek.

Tinjauan pustaka lain adalah penelitian yang dilakukan oleh Budiarto (2003). Penelitian yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Universitas Indonesia: Usulan Strategi Pengembangan Sistem Informasi Akademik dan Kemahasiswaan”, ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan didukung dari data-data kuantitatif. Walaupun penelitian ini lebih menekankan pada bidang keteknikan, namun dapat menjadi tambahan pengetahuan atas penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Aris Budiarto ini merupakan pengembangan dari SIAK UI yang juga merupakan dasar pemikiran dari terciptanya SIAK-NG.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu tersebut terletak pada pendekatan yang digunakan, objek penelitian, dan juga lokasi penelitian. Penelitian ini menekankan pada persepsi mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta mengenai kualitas program aplikasi sistem informasi berbasis web yang diterapkan STMIK AKAKOM, yakni Sistem Informasi Akademik (SIAKAD).

## **II. METODE PENELITIAN**

Metodologi yang dipakai pada penelitian ini adalah:

## 1. Studi Pustaka

Studi Pustaka ini berkenaan dengan sistem informasi akademik.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*). Dalam *The Update D&M IS Success Model* ini, kualitas suatu sistem informasi dapat dilihat dari dimensi-dimensi, antara lain: *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. *Service quality* sendiri merupakan dimensi tambahan dari *The Update D&M IS Success Model* yang diadopsi dari konsep dimensi SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada kajian pemasaran yang kemudian diuji-cobakan dalam konteks sistem informasi

## 2. Analisis Sistem Informasi Akademik

Pada bagian ini akan dianalisis sistem informasi akademik untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dari persepsi mahasiswa.

- Kualitas sistem (*System quality*) dapat dilihat dari lima (5) sub-sub sistem sebagai berikut : kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*system reliability*), dan keamanan sistem (*security*).
- Kualitas informasi (*information quality*) dapat dilihat dari empat (4) sub sistem, yakni keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*).
- Kualitas pelayanan (*service quality*), dapat dilihat dari lima (5) sub-sub sistem, antara lain: tampilan fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*service reliability*), kesigapan petugas (*responsiveness*), jaminan pelayanan (*assurance*) dan kepedulian petugas (*empathy*). Dari teori *The Update D&M IS Success Model* ini, maka dapat diturunkan menjadi suatu operasionalisasi konsep yang akan menjadi pedoman dalam melakukan penelitian.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang didapatkan melalui survei di lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner akan dianalisis berdasarkan kelompok data yang telah ditetapkan, yakni data dengan satu variabel (*univariat*).

**Analisis Keseluruhan Sub Dimensi Variabel Kualitas SIAKAD**

Variabel kualitas SIAKAD mempunyai empat belas (14) sub dimensi. Masing-masing sub dimensi tersebut akan dijabarkan sebagai berikut :

TABEL I.  
SUB DIMENSI *EASE OF USE* (KEMUDAHAN SIAKAD UNTUK DIGUNAKAN)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	7	7,29
2	Baik	89	92,71
	Total	96	100

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebanyak 89 responden (92,71%) memiliki persepsi yang baik mengenai sub dimensi ini. Sementara yang memiliki persepsi buruk sebanyak 7 responden (7,29%). Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta adalah baik. Sub dimensi ini penting karena kemudahan penggunaan merupakan poin sentral penilaian suatu sistem informasi yang baik. Penggunaan yang mudah mencakup juga kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), seperti yang terilustrasikan dalam salah satu indikator pada dimensi ini, yakni pengoperasian SIAKAD mudah, dapat dilakukan sendiri tanpa bimbingan. Dengan mudahnya sistem informasi digunakan oleh pengguna, maka pengguna akan menyukainya dan terus menerus menggunakan sistem itu kembali karena menunjang kegiatan yang mereka lakukan dari sisi efisiensi dan efektifitasnya.

TABEL II.  
SUB DIMENSI *SYSTEM FLEXIBILITY* (KEMUDAHAN SIAKAD UNTUK DIAKSES)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	2	2,08
2	Baik	94	97,92
	Total	96	100

Dari penelitian yang dilakukan, sebanyak 94 responden (97,92%) memiliki persepsi yang baik, sedangkan sebanyak 2 responden (2,08%) mempunyai persepsi buruk. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa sub dimensi ini mendapat persepsi baik dari mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta. Fleksibilitas dari suatu sistem informasi merupakan salah satu dimensi yang penting dalam mengukur suatu sistem informasi yang baik. Kemudahan SIAKAD untuk digunakan dimana saja, yang tidak mengharuskan penggunaannya untuk hanya mengakses di lingkungan STMIK AKAKOM saja menimbulkan persepsi yang baik dari responden selaku pengguna SIAKAD. Hal ini dinilai baik oleh responden karena sebuah sistem informasi yang baik haruslah menunjang kegiatan agar lebih efisien dan efektif.

TABEL III.  
SUB DIMENSI *RESPONSE TIME* (KECEPATAN MENGAkses SIAKAD)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	22	22,92
2	Baik	74	77,08
	Total	96	100

Berdasarkan hasil pengolahan data survei lapangan yang dilakukan, sebanyak 74 responden (77,08%) menyatakan persepsi baik atas sub dimensi ini, sementara yang menyatakan buruk atas sub dimensi ini sebanyak 22 responden (22,92%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta terhadap sub dimensi ini adalah baik. Kecepatan akses jaringan suatu sistem informasi merupakan salah satu dimensi yang penting bagi responden sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Jika proses *loading* dalam mengakses sistem informasi tersebut cepat, maka pengguna pun akan terus menerus menggunakannya. Lain halnya jika pengguna kesulitan untuk mengakses, maka akan timbul ketidakpuasan dari pengguna sehingga akan membentuk persepsi yang kurang baik atas dimensi ini.

TABEL IV.  
SUB DIMENSI *SYSTEM RELIABILITY* (KETAHANAN SIAKAD DARI KERUSAKAN)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	35	36,46
2	Baik	61	63,54
	Total	96	100

Dimensi yang cukup penting keberadaannya ini merupakan salah satu faktor ukuran dari kesuksesan sebuah sistem informasi. Suatu sistem informasi yang baik dilihat dari keandalannya sistem informasi tersebut atas kerusakan yang mungkin terjadi. Walaupun berdasarkan hasil penelitian adalah baik, namun dilihat bahwa responden yang berpendapat buruk juga banyak, yakni sebanyak 35 responden (36,46). Maka dari itu batas baik pada dimensi ini dirasa tipis dengan kurang baik. Untuk itu diperlukan perhatian pada dimensi ini untuk dapat meningkatkan kualitasnya supaya lebih baik lagi.

TABEL V.  
SUB DIMENSI *SECURITY* (KEAMANAN SISTEM SIAKAD)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	14	14,58
2	Baik	82	85,42
	Total	96	100

Sub dimensi ini mempunyai peran yang tak kalah penting dibandingkan sub dimensi-sub dimensi lainnya dalam dimensi kualitas sistem. Keamanan dari suatu sistem informasi sangat diperlukan. Itulah sebabnya mengapa sub dimensi ini penting guna menjaga kerahasiaan data-data pengguna. Dari hasil penelitian, sebesar 82 responden (85,42%) memiliki persepsi yang baik terhadap sub dimensi ini. Jumlah yang cukup jauh jika dibandingkan dengan jumlah responden yang mempunyai persepsi buruk. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi mahasiswa STMIK AKAKOM terhadap sub dimensi ini adalah baik.

Dari sisi kualitas informasi, keakuratan informasi dalam suatu sistem informasi mempunyai peran yang penting. Suatu sistem informasi jika informasi didalamnya tidak akurat, maka pengguna akan tidak mempercayai sistem informasi tersebut untuk menunjang kegiatannya. Berdasarkan hasil penelitian, dari jumlah banyaknya responden yang berpendapat baik, yakni sebesar 77 responden (80,21%), maka sub dimensi ini dapat dikatakan baik.

TABEL VI.  
SUB DIMENSI *ACCURACY* (KEAKURATAN INFORMASI DALAM SIAKAD)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	19	19,79
2	Baik	77	80,21
	Total	96	100

Hasil dari indikator sub dimensi *timeliness*, berdasarkan tabel 5.55, persepsi mahasiswa masih baik yaitu sebanyak 58 responden (60,42%), tetapi memperoleh penilaian persepsi buruk dari responden juga cukup tinggi yaitu sebanyak 38 responden (39,587%).

TABEL VII.  
SUB DIMENSI *TIMELINESS* (KETEPATWAKTUAN INFORMASI DALAM SIAKAD)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	38	39,58
2	Baik	58	60,42
	Total	96	100

Unsur ketepatan waktu informasi dalam suatu sistem informasi sangat penting, mengingat pengguna menggunakan sistem informasi demi mendapatkan informasi yang dapat menunjang kegiatan mereka. Dari hasil penelitian yang dilakukan dimensi ini mendapat persepsi yang cukup baik dari responden. Namun, ada baiknya jika sub dimensi ini lebih diperhatikan agar dapat meningkatkan kualitas sistem informasi tersebut agar lebih baik lagi.

TABEL VIII.  
SUB DIMENSI *COMPLETENESS* (KELENGKAPAN INFORMASI DALAM SIAKAD)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	24	25
2	Baik	72	75
	Total	96	100

Dari hasil penelitian, dimensi ini dapat dikatakan baik. Hal ini berdasarkan banyaknya responden yang berpersepsi baik, yakni sebanyak 72 responden (75%) dibandingkan jumlah responden yang menyatakan buruk, yakni 24 responden (25%). Sub dimensi ini penting karena kelengkapan suatu informasi maupun data-data yang ada dalam sistem tersebut amat diperlukan oleh pengguna.

TABEL IX.  
SUB DIMENSI *FORMAT* (PENYAJIAN INFORMASI DALAM SIAKAD)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	8	8,33
2	Baik	88	91,67
	Total	96	100

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian informasi merupakan salah satu unsur yang penting dimiliki oleh sebuah sistem informasi. Penyajian informasi yang baik akan membuat pengguna menggunakan sistem informasi tersebut secara kontinyu. Dari hasil data univariat pada sub dimensi ini, terlihat bahwa sebanyak 88 responden (91,67%) memiliki persepsi yang baik, sedangkan sebanyak 8 responden (8,33%) memiliki persepsi buruk. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi responden baik untuk dimensi ini, terlihat pada tabel sub dimensi format ini, mendapatkan persepsi baik dari responden.

TABEL X.  
SUB DIMENSI *TANGIBLE* (TAMPILAN FISIK)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	22	22,92
2	Baik	74	77,08
	Total	96	100

Sub dimensi yang menilai segala aspek dibidang pelayanan yang terlihat secara fisik ini merupakan salah satu dimensi yang penting. Kenyamanan pelayanan yang didapat responden akan membawa pengaruh pada tingkat kepuasan responden. Namun dalam penelitian ini tidak menilai mengenai

tingkat kepuasan pengguna SIAKAD, melainkan persepsi yang timbul dari responden setelah merasakan dimensi ini.

Secara keseluruhan dimensi ini menghasilkan persepsi yang baik dari responden, terlihat dari sebanyak 74 responden (77,08%) menyatakan baik dan 22 responden (22,92%) menyatakan buruk.

TABEL XI.  
SUB DIMENSI *SERVICE RELIABILITY* (KEANDALAN PELAYANAN)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	25	26,04
2	Baik	71	73,96
	Total	96	100

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa persepsi responden atas dimensi ini adalah baik. Terlihat dari jumlah responden yang memiliki persepsi baik lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden yang memiliki persepsi buruk, yakni sebanyak 71 responden (73,96%) yang memiliki persepsi baik, sedangkan yang memiliki persepsi buruk hanya sebanyak 25 responden (26,04%).

TABEL XII.  
SUB DIMENSI *RESPONSIVENESS* (KESIGAPAN PETUGAS)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	30	31,25
2	Baik	66	68,75
	Total	96	100

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa sebanyak 66 responden (68,75%) mempunyai persepsi yang baik, sedangkan sebanyak 30 responden (31,25%) mempunyai persepsi yang buruk. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden mempunyai persepsi yang baik atas sub dimensi ini. Unsur ini penting karena petugas diharapkan cepat tanggap terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi pengguna.

TABEL XIII.  
SUB DIMENSI *ASSURANCE* (JAMINAN PELAYANAN)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	24	25
2	Baik	72	75
	Total	96	100

Dimensi ini berdasarkan hasil penelitian dinilai baik oleh responden. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan baik, yakni sebesar 72 responden (75%). Dimensi ini perlu mendapat perhatian demi tercapainya sistem informasi dan SDM yang berkualitas. Seperti dikutip dalam *The D&M Model of IS Systems Success: a Ten-Year Update* "IS employees have the knowledge to do their job well" yang dapat diartikan menjadi petugas pelayanan sistem informasi sebaiknya memiliki pengetahuan yang baik berkaitan dengan sistem informasi untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.

TABEL XIV.  
SUB DIMENSI *EMPATHY* (KEPEDULIAN PETUGAS)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	28	29,17
2	Baik	68	70,83
	Total	96	100

Dimensi dalam variabel kualitas pelayanan ini, berdasarkan hasil penelitian mendapat penilaian baik dari responden, yakni sebanyak 68 responden (70,83%) menyatakan baik. Sedangkan yang mempunyai persepsi buruk adalah sebanyak 28 responden (29,17%). Namun walaupun sudah baik, hal ini sebaiknya diperhatikan demi meningkatkan kepercayaan dan citra dari pengguna sistem informasi tersebut. Mengutip dari *The D&M Model of IS Systems Success: a Ten-Year Update*: "Information System has user's best interest at heart". Makna dalam kalimat tersebut adalah petugas diharapkan melayani pengguna dengan baik.

### Analisis Keseluruhan Dimensi Variabel Kualitas SIAKAD

Dari hasil analisis data survei mengenai persepsi responden mengenai SIAKAD yang sudah dilakukan pada bagian sebelumnya, maka dapat dilihat perhitungan keseluruhan mengenai analisis kualitas dari dimensi-dimensi dalam variabel kualitas SIAKAD, sebagai berikut :

TABEL XV.  
DIMENSI KUALITAS SISTEM

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	16	16,67
2	Baik	80	83,33
	Total	96	100

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas SIAKAD jika dilihat dari dimensi kualitas sistem secara keseluruhan sudah baik. Hal ini terlihat dari 96 total responden, 80 responden (83,337%) menyatakan baik dan 16 responden (16,67%) menyatakan buruk. Kualitas SIAKAD pada dimensi ini, berarti dilihat dari performa sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware dan software, dapat dinilai baik berdasarkan persepsi responden.

Dalam sistem informasi, kualitas sistem yang berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses, dan kegunaan dari output sistem, akan membuat pengguna tidak merasa enggan untuk menggunakannya kembali (*re-use*). Dengan demikian, intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian secara terus menerus dan berulang-ulang ini dapat diartikan bahwa keberadaan sistem informasi tersebut bermanfaat bagi pengguna. Selain itu dari hal tersebut dapat menimbulkan kesenangan dan kepercayaan dari pengguna yang akhirnya akan membentuk persepsi positif mengenai hal tersebut.

TABEL XVI.  
DIMENSI KUALITAS INFORMASI

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	22	22,92
2	Baik	74	77,08
	Total	96	100

Untuk dimensi kualitas informasi, hasil yang dapat disimpulkan dengan melihat tabel di atas adalah dimensi ini dapat dikatakan baik menurut tabel di atas, yakni 74 responden (77,08%) menyatakan baik dan 22 responden (22,92%) menyatakan buruk.

Dalam suatu kualitas sistem informasi, kualitas informasi merujuk pada hasil dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi kepentingan dari informasi yang dihasilkan. Dengan demikian berdasarkan hasil rekapitulasi persepsi responden, maka dapat dikatakan bahwa SIAKAD telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal hasil output yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Seperti halnya dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi yang merupakan *output* SIAKAD, jika pengguna telah mengakui kegunaannya, akan membuat pengguna tidak merasa enggan untuk menggunakannya kembali (*re-use*). Dengan demikian, intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang secara terus menerus dan berulang-ulang ini, seperti halnya dimensi kualitas sistem dapat diartikan bahwa keberadaan sistem informasi tersebut bermanfaat bagi pengguna. Selain itu dari hal tersebut dapat menimbulkan kesenangan dan kepercayaan dari pengguna yang akhirnya akan membentuk persepsi positif.

TABEL XVII.  
DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	26	27,08
2	Baik	70	72,92
	Total	96	100

Pada dimensi ini, melihat hasil rekapitulasi dari sub-sub dimensi yang ada dalam dimensi ini, dapat dikatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan SIAKAD sudah baik, terlihat dari 70 responden (72,92%) menyatakan baik dan 26 responden (27,08%) menyatakan buruk. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa kualitas pelayanan SIAKAD adalah baik.

Namun, walau demikian, perlu diperhatikan bahwa keberadaan SIAKAD ternyata memicu terjadinya ‘pemisahan’ antara konsep ‘pelayanan tatap muka’ (*front liner*) dengan ‘pelayanan mesin’ (*computerized*), padahal para *front liner* tersebut adalah pihak yang berhubungan langsung dengan pengguna. Sepertinya dengan mengimplementasikan SIAKAD, maka tuntas sudah tugas bagian-bagian terkait untuk menangani urusan akademik mahasiswa. Maka dari itu, keberadaan SIAKAD menjadikan kualitas hubungan dialogis antara mahasiswa dengan pihak pengelola kegiatan akademik menjadi tereduksi dengan adanya sistem ini. Konsep pelayanan yang hanya berbasis pada mesin akan tidak mengindahkan sisi humanis dari tujuan pelayanan akademik tersebut. Sistem SIAKAD memang mampu menyederhanakan akses mahasiswa terhadap urusan akademik, namun pengguna akan dibayang-bayangi ketakutan untuk selalu mengisinya dengan benar dan sempurna. Salah satu alasannya ialah jalur prosedural yang berliku-liku jika si mahasiswa membuat kesalahan, baik sengaja maupun tidak disengaja.

Kualitas pelayanan SIAKAD dirasa masih perlu pembenahan, khususnya pada pola pikir dan sikap petugas maupun penyelenggara SIAKAD. Maka dari itu peningkatan kualitas pelayanan baiknya diperbaiki dengan memberikan tutorial-tutorial maupun pelatihan-pelatihan profesional untuk seluruh pengguna sistem.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penilaian responden terhadap kualitas SIAKAD, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penilaian mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta, secara keseluruhan adalah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi-dimensi pada variabel kualitas SIAKAD, yakni dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang semuanya menunjukkan persepsi yang baik dari responden.
2. Sub-sub dimensi dalam dimensi-dimensi variabel kualitas SIAKAD yang semuanya menunjukkan persepsi baik, antara lain adalah sub dimensi *ease of use, system flexibility, response time, system reliability, security, accuracy, completeness, format, tangible, service reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
3. Sub dimensi *timeliness* masih perlu diperhatikan, sebab sub dimensi ini mendapatkan persepsi yang buruk dari mahasiswa STMIK AKAKOM Yogyakarta. Ketiga indikator sub dimensi *timeliness* mendapatkan persepsi buruk dari responden, antara lain:
  - a. Indikator penayangan/pemunculan data akademis secara *online* melalui internet tepat waktu,
  - b. Informasi-informasi akademik yang ada dalam SIAKAD *up to date*,
  - c. Penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data akademik.
4. Data dalam suatu sistem informasi hendaklah menganut prinsip kebaruan. Jika terdapat perubahan pada data, hendaknya ditangani dengan cepat, sebab hal tersebut menyangkut informasi yang akan disampaikan untuk pengguna. Persepsi buruk responden mengenai sub dimensi tersebut, dikarenakan penanganan perubahan data akademik pada SIAKAD terkesan lama dan berbelit-belit. Hal tersebut dapat dimengerti karena mengingat panjangnya rentang kendali yang harus ditempuh jika ada perubahan data (ini ditujukan demi menjaga keamanan data dan menghindari transaksi jual beli nilai).
5. Indikator jaringan SIAKAD tidak mudah *down* pada sub dimensi *system reliability* masih mendapatkan persepsi buruk dari responden. Indikator ini penting, karena keandalan suatu sistem sangat diperlukan demi mendapatkan suatu sistem informasi yang berkualitas. Maka dari itu perlu perhatian dari pihak penyelenggara SIAKAD, khususnya pada masa-masa perwalian.

##### Saran

Saran yang akan diberikan adalah sebagai bahan masukan bagi STMIK AKAKOM Yogyakarta.

1. Dalam membenahi sistem informasi akademik diperlukan kesigapan dalam menangani permasalahan perbedaan sistem informasi akademik yang dimiliki sebelumnya demi menyesuaikan sistem informasi akademik yang diberlakukan secara resmi oleh STMIK AKAKOM, yakni SIAKAD sekarang. Hal ini amat diperlukan dalam menghasilkan akurasi dan kecepatan dalam perolehan data di bidang akademik. Ini merupakan hal terpenting dalam proses pengambilan keputusan di bidang akademik yang pada akhirnya akan sangat berpengaruh dalam proses perencanaan strategis pengembangan STMIK AKAKOM dalam meraih keunggulannya.
2. Adapun yang harus diperhatikan adalah sub dimensi *timeliness* dan satu indikator pada sub dimensi *system reliability* yakni indikator jaringan SIAKAD tidak mudah *down*.

- a. Untuk sub dimensi *timeliness*, dapat diperbaiki dengan cara petugas/admin dapat menjelaskan/memberitahukan prosedur yang jelas mengenai kepastian penyelesaian dari permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Jika dari penyelenggara SIAKAD terdapat jaminan waktu yang jelas, maka penyelenggara SIAKAD akan memiliki waktu yang jelas dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan pengguna SIAKAD. Dengan demikian, tingkat keluhan pengguna dapat diminimalisir bahkan bisa dihilangkan, sebab unsur ketepatanwaktuan informasi dalam suatu sistem informasi sangat penting, mengingat pengguna menggunakan sistem informasi demi mendapatkan informasi yang dapat menunjang kegiatan mereka.
- b. Sedangkan untuk satu indikator pada sub dimensi *system reliability*, yakni indikator jaringan SIAKAD tidak mudah *down*, dapat diperbaiki dengan cara menyediakan perangkat *hardware*, *software*, dan perangkat komputer lainnya, seperti *server*, yang bagus demi meminimalisir *down*-nya akses koneksi pengguna guna kelancaran pengguna SIAKAD dalam mengakses SIAKAD pada masa-masa aktif

## REFERENSI

- [1] Bailey, J. E and Pearson, S. W., 1983, *Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*, Jurnal *Management Science*. Vol. 29 No. 5 (Mei), Washington : JStor Company.
- [2] Boediono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Cetakan ke dua, Jakarta: Rineka Cipta
- [3] DeLone, W. H and McLean, E. R., 1992, *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*, *Information System Research*. Vol. 3 No. 1 (Maret), Washington : Proquest Company.
- [4] \_\_\_\_\_, 2003, *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 19 No. 4 (Spring), Washington : Proquest Company.
- [5] Farida, Jasfar, 2009, *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- [6] Goetsch dan Davis, 2005, *Service, Quality, and Satisfaction*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- [7] Gordon B., Davis, 1995, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- [8] Harbani, Pasolong, 2013, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : CV.Alfabeta.
- [9] Hidayat, Irsyad dan Shalatin Irvan, 2007, *Pengembangan Sistem Informasi Akademik Dengan Menggunakan Fingerprint*, Laporan Akhir Politeknik Negeri Malang, Tidak diterbitkan.
- [10] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [11] Krisna, Muhamad Rommy, 2002, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ruang Rawat Inap Kelas I RSUP Dr. M Djamil Padang Dengan Menggunakan metode Servqual*, Tesis Fakultas Teknik Universitas Indonesia, Tidak diterbitkan.
- [12] Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P., 2000, *Organizational and Technology in The Networked Enterprise "Management Information System"*, Six Edition, New Jersey : Prentice-Hall International Edition.
- [13] Laudon, Kenneth C., 1985. Environment and institutional Models of Systems Development. *Communication of the ACM*. No. 7 Vol 28 (Juli). Washington : Proquest Company.
- [14] McLeod, Raymond and Schell, Goerge, 2001, *Management Information System*, New Jersey: Prentice-Hall Int. Inc.
- [15] Post, Gerald V. and Anderson, David L., 2000, *Management Information System*, New York: McGraw-Hill.
- [16] Rakhmat, Jalaluddin, 1991, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [17] Robbins, Stephen P, 1996, *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi. Aplikasi* Jilid I, Jakarta: Prenhalindo.
- [18] Rochaety, Eti et al., 2006, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [19] Scott, Goerge M., 1968, *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [20] SIAKAD. <http://siakad.akakom.ac.id>.
- [21] Sinambela, L.P., 2007, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta
- [22] Simatupang, Togar M., 1995, *Teori Sistem: Suatu Perspektif Teknik Industri*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset Yogyakarta
- [23] Susanto, Azhar, 2002, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya*, Bandung: Lingga Jaya.
- [24] Sugiarto, *Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi*, [www.stei.ac.id](http://www.stei.ac.id), diunduh tanggal 16 Juni 2007
- [25] Thoha, Miftah, 2003, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Rajawali Press, Rajagrafindo Persada
- [26] Winardi, J. 2004, *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenada Media
- [27] Zeithaml, VA, A. Parasuraman and Leornad L. Berry., 1990, *The Nature and Determinants of Customer Exeptions of Service*, New York : Press.