

EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI STTNAS YOGYAKARTA

Mohammad Arsyad¹⁾ Abidarin Rosidi²⁾ Sudarmawan³⁾

Teknik Elektro, STTNAS Yogyakarta¹⁾

arsyad.mohammad@gmail.com

Magister Teknik Informatika, STMIK AMIKOM Yogyakarta²⁾

Magister Teknik Informatika, STMIK AMIKOM Yogyakarta³⁾

Intisari

Sistem Informasi Akademik atau biasa disebut Siakad yang telah berjalan di STTNAS Yogyakarta semestinya perlu dievaluasi, karena sangat erat kaitannya dengan kepuasan penggunaannya dalam hal ini mahasiswa. Penelitian ini merupakan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta. Diharapkan dari hasil penelitian akan menjadi rekomendasi bagi pemberi layanan dalam hal ini pihak STTNAS Yogyakarta agar ke depan dapat lebih meningkatkan pelayanan sehingga nantinya para pengguna siakad dapat merasakan kepuasan sebagaimana mestinya.

Kata kunci: SIAKAD, kepuasan, pelayanan

1. Pendahuluan

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup

sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.

2. Metode Penelitian

Metodologi penelitian adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain definisi operasional variabel adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel yaitu nyata, handal, daya tanggap, empati dan kepastian.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah populasi, sampel, observasi, survei, skala pengukuran, uji validitas dan uji reliabilitas.

2.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yaitu analisis deskriptif, analisis statistik, analisis tingkat kesesuaian kepuasan dan analisis diagram kartesius. Penelitian dilakukan di STTNAS Yogyakarta. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta. dan untuk mengetahui dimensi yang paling tinggi membentuk kepuasan mahasiswa.

Subyek penelitian ini adalah mahasiswa STTNAS Yogyakarta yaitu mahasiswa. Sedangkan obyek penelitiannya adalah STTNAS Yogyakarta. Dengan cara ini pihak STTNAS Yogyakarta dapat melihat komponen mana saja yang harus ditingkatkan pelayanannya sehingga sesuai dengan harapan mahasiswa.

3. Hasil dan Pembahasan

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut untuk menjawab seluruh permasalahan penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, untuk membuktikan bahwa kuesioner sebagai instrumen penelitian ini telah dinyatakan valid dan reliabel. Implementasi sistem secara detail sesuai dengan rancangan dan berdasarkan pada uji instrumen dan data, yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. kondisi lapangan yang sesungguhnya.

Analisis kualitatif dalam penelitian ini menjelaskan karakteristik mahasiswa STTNAS Yogyakarta. berdasarkan jenis kelamin, usia/ umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan tingkat penghasilan mahasiswa.

Analisis kuantitatif yaitu analisis data yang berdasarkan pada masalah yang dapat dinyatakan dalam angka. Analisis data ini meliputi analisis kesesuaian kepuasan, dan analisis diagram kartesius.

Analisis kesesuaian kepuasan dilakukan dengan membandingkan skor kinerja dengan tingkat harapan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kepuasan mahasiswa.

Analisis diagram kartesius bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta.. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan pelayanan pada produk tersebut. Pendekatan ini dapat digunakan untuk menjabarkan variabel ke dalam diagram kartesius berdasarkan penilaian performance (kinerja) institusi dan penilaian importance (harapan). Sebagai sumbu X adalah performance (kinerja) perusahaan dan sumbu Y adalah importance (harapan) mahasiswa.

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A

Variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat harapan konsumen cukup tinggi. Variabel-variabel ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh universitas, karena keberadaan faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan.

Kuadran B

Variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan kampus karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dengan kinerja yang tinggi pula. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran B ini adalah: Variabel 5 yaitu tangible (14,53;16,58). Dengan demikian instansi harus dapat mempertahankan dimensi reliability variabel di atas yang telah dinilai oleh mahasiswa sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini telah dilakukan oleh institusi dan sebagai kekuatan bagi institusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ruang pelayanan yang nyaman, peralatan dan perlengkapan yang lengkap telah menjadikan mahasiswa terpuaskan.

Kuadran C

Variabel yang berada pada kuadran C adalah variabel yang memiliki tingkat harapan dan kinerja relatif rendah. Walaupun tingkat harapan mahasiswa rendah namun kinerja yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa ketika menggunakan kualitas pelayanan pada STTNAS Yogyakarta. Variabel yang masuk dalam kuadran ini adalah : Variabel 2 Responsiveness yaitu pegawai cepat tanggap atas keluhan

Mahasiswa. Variabel 1 Reliability, dengan demikian instansi harus dapat mempertahankan dimensi reliability variabel di atas yang telah dinilai oleh mahasiswa sebagai pelayanan yang memuaskan. Hal ini telah dilakukan oleh STTNAS dan sebagai kekuatan bagi kampus untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kejujuran pegawai dan kecepatan dalam pemrosesan sistem informasi dan penyampaian pelayanan telah menjadikan pilihan bagi mahasiswa untuk memilih STTNAS Yogyakarta sebagai pilihan menempuh pendidikan. Variabel 3 Assurance yaitu pegawai berkomunikasi dengan baik, bertindak ramah dan sopan, memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas. Variabel 4 Emphaty yaitu memberikan pembinaan atau penyuluhan secara baik dan teratur kepada mahasiswa tentang sistem informasi yang digunakan.

Kuadran D

Variabel yang berada pada kuadran D adalah variabel yang memiliki kinerja yang menurut mahasiswa sangat baik, tetapi variabel ini memiliki tingkat harapan yang rendah. Pada penelitian ini tidak ada variabel yang masuk pada kuadran ini.

Analisis hasil meliputi uraian tentang model dan cara menganalisis hasil. Dalam bagian ini optimasi dan kalibrasi instrumen harus disajikan untuk menjamin validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan. Untuk memperjelas penyajian, hasil penelitian disajikan secara cermat agar mudah dipahami, misalnya dapat ditunjukkan dalam bentuk tabel, kurva, grafik, gambar, foto, atau bentuk lainnya sesuai kebutuhan. Perlu diusahakan agar saat membaca hasil penelitian dalam format tersebut, pembaca tidak perlu mencari informasi terkait dari uraian dalam pembahasan. Akhir dari bagian ini memuat keterangan tentang kelebihan dan kelemahan sistem, yang dideskripsikan secara terinci.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Penentuan penilaian mahasiswa terhadap tingkat kesesuaian antara harapan dan pelayanan sistem informasi akademik di STTNAS Yogyakarta adalah dengan cara menggunakan interval dari skor tertinggi 5 dan skor terendah 1, yaitu sebesar 1,6.
2. Batasan tingkat kepuasan mahasiswa STTNAS Yogyakarta terhadap pelayanan sistem informasi akademik yang tersedia yaitu -4 sampai dengan -2,4 untuk kondisi sangat tidak puas, -2,39 sampai dengan -0,8 untuk kondisi tidak puas, -0,79 sampai dengan 0,8 untuk kondisi cukup puas, 0,81 sampai dengan 2,4 untuk kondisi puas, dan 2,41 sampai dengan 4 untuk kondisi sangat puas.
3. Hasil perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa STTNAS Yogyakarta memperlihatkan perbedaan yang cukup besar ($< -0,8$) antara harapan dan pelayanan menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa ditinjau dari semua dimensi baik *reliability*, *emphaty*, *assurance*, *responsiveness* dan *tangible*.
4. Skor rata-rata faktor layanan sistem informasi akademik 11,5 dan skor rata-rata faktor harapan mahasiswa 13,8.
5. Skor yang rendah menempatkan faktor layanan sistem informasi dan faktor harapan mahasiswa berada di kuadran C pada semua dimensi kecuali *tangible*.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Program Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta
2. STTNAS Yogyakarta
3. Prof. Dr. M. Suyanto, MM.
4. Ir. H. Otto Santjoko, MT.
5. Ir. H. Ircham, MT.
6. Dr. Abidarin Rosidi, M.Ma.
7. Sudarmawan, MT.
8. Dr. Ema Utami, S. Si., M. Kom.
9. Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, Ak.
10. Dr. Kusriani, M. Kom.

Daftar Pustaka

- Alwan Sri Kustono, Pengaruh Keahlian Pengguna Terhadap Kinerja Sistem Informasi dengan Variabel Intervening Partisipasi, Kecemasan, Kepuasan, Derajat Penerimaan dan Ketidakpastian Kerja, 2011
- David, Fred R, Manajemen Strategik Konsep-Konsep, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit PT. Indeks kelompok Gramedia, 2004
- Fajar Wicaksono, Pengaruh Keahlian Individu dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan : Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating, 2012
- Hesti Arlich Arifiyani, Sukirno, 2012, Pengaruh Pengendalian Intern, Kepatuhan dan Kompensasi Manajemen Terhadap Perilaku Etis Karyawan
- Jogiyanto, 2007, Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi, Andi Offset Yogyakarta
- Kadir, Abdul, Ir, Pengenalan Sistem Informasi, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003
- Kerlinger, Fred N., 1998, Azas-azas Penelitian Behavioral, Gadjah Mada University Press (terjemahan)
- Kurniawan, M. P., 2011, Teknologi Motion Capture dengan Multi Kamera pada Pembuatan Animasi 3D, Tesis, Magister Teknik Informatika, STMIK AMIKOM, Yogyakarta
- McLeod, Raymond, Jr, Management Information System, Prentice Hall International, Inc.

- Moleong, Lexy Agus, 2002, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Cetakan X, PT. Remaja Rosda Karya.
- Muhammad Nasir, Analisis Penggunaan Sistem Informasi dan Otomatisasi Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sumber Daya manusia, 2011
- Nugroho, Eko, Dr, Sistem Informasi Manajemen, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 2008
- Porter, Michael E, 1993, Keunggulan Bersaing : menciptakan dan mempertahankan kinerja unggul, Penerbit Erlangga (terjemahan)
- Purbo Adi Wicaksono, Analisis Pengaruh Partisipasi, Pelatihan dan Keahlian Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi, 2012
- Sarwono, Jonathan, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, Penerbit Graha Ilmu, Bandung, 2006
- Umar Husein, Strategic Management in Action, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas

| Kinerja | | | | Harapan | | | |
|-----------|-------|---------|------------|-----------|-------|---------|------------|
| Item | r xy | r tabel | Keterangan | Item | r xy | r tabel | Keterangan |
| R1 | 0,462 | 0,361 | Valid | R1 | 0,485 | 0,361 | Valid |
| R2 | 0,428 | 0,361 | Valid | R2 | 0,380 | 0,361 | Valid |
| R3 | 0,424 | 0,361 | Valid | R3 | 0,444 | 0,361 | Valid |
| Ress1 | 0,667 | 0,361 | Valid | Ress1 | 0,386 | 0,361 | Valid |
| Ress2 | 0,465 | 0,361 | Valid | Ress2 | 0,554 | 0,361 | Valid |
| Ress3 | 0,427 | 0,361 | Valid | Ress3 | 0,406 | 0,361 | Valid |
| Ass1 | 0,668 | 0,361 | Valid | Ass1 | 0,479 | 0,361 | Valid |
| Ass2 | 0,384 | 0,361 | Valid | Ass2 | 0,393 | 0,361 | Valid |
| Ass3 | 0,464 | 0,361 | Valid | Ass3 | 0,473 | 0,361 | Valid |
| Emphaty 1 | 0,563 | 0,361 | Valid | Emphaty 1 | 0,381 | 0,361 | Valid |
| Emphaty 2 | 0,364 | 0,361 | Valid | Emphaty 2 | 0,422 | 0,361 | Valid |
| Emphaty 3 | 0,499 | 0,361 | Valid | Emphaty 3 | 0,441 | 0,361 | Valid |
| T1 | 0,820 | 0,361 | Valid | T1 | 0,385 | 0,361 | Valid |
| T2 | 0,457 | 0,361 | Valid | T2 | 0,372 | 0,361 | Valid |
| T3 | 0,425 | 0,361 | Valid | T3 | 0,397 | 0,361 | Valid |
| T4 | 0,536 | 0,361 | Valid | T4 | 0,526 | 0,361 | Valid |

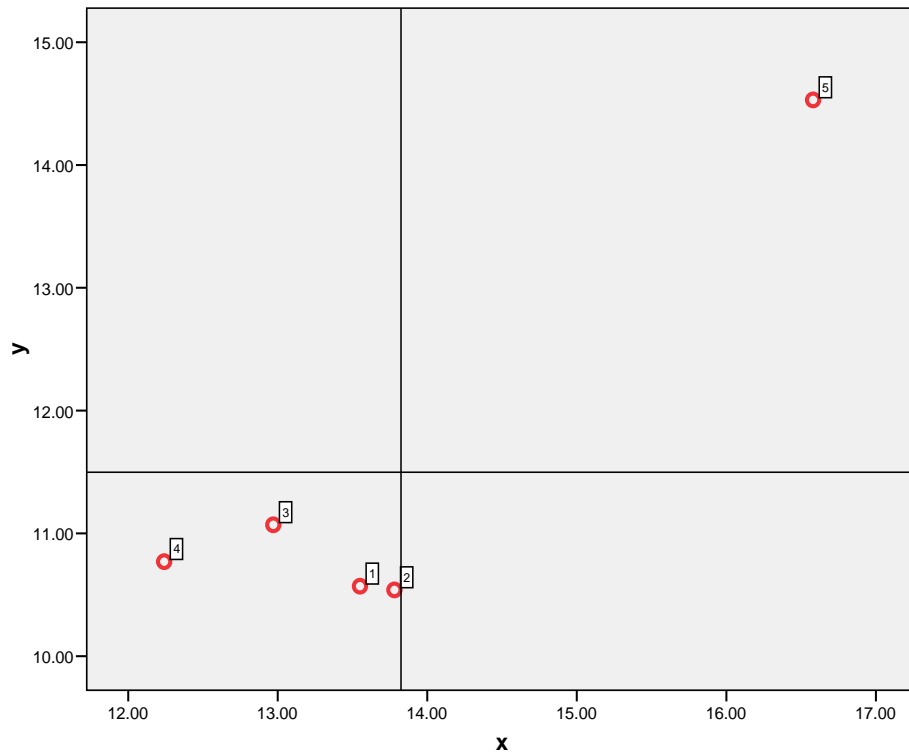
Keterangan: Valid r hitung > r tabel

Sumber: Data primer diolah, 2013

Tabel 1.2 Hasil Uji Reliabilitas

| Penilaian | Koefisien Alpha Cronbach | Nilai Kritis | Keterangan |
|-----------------|--------------------------|--------------|------------|
| Kinerja | | | |
| Reliability | 0,652 | 0,6 | Reliabel |
| Ressponsiveness | 0,697 | 0.6 | Reliabel |
| Assurance | 0,666 | 0,6 | Reliabel |
| Emphaty | 0,600 | 0.6 | Reliabel |
| Tangible | 0,705 | 0,6 | Reliabel |
| Harapan | | | |
| Reliability | 0,687 | 0,6 | Reliabel |
| Ressponsiveness | 0,694 | 0.6 | Reliabel |
| Assurance | 0,684 | 0,6 | Reliabel |
| Emphaty | 0,641 | 0.6 | Reliabel |
| Tangible | 0,606 | 0.6 | Reliabel |

Sumber: Data primer diolah, 2013



Gambar 1.1 Diagram Kartesius