

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS FLORES TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN SUSABILITY SCALE

(Studi Kasus: Program Studi Sistem Informasi)

Rosalia Dalima^{1*}, Yoseph D. Da Yen Khwuta², Matheus Reynaldi³, Sesilianus Kapa⁴

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Flores

⁴Program Studi Akuntansi, Universitas Flores

 dalamrosalia@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 2025-08-08

Direvisi: 2025-08-28

Disetujui: 2026-07-13

Keywords:

Quality Service,
Satisfaction Students, ,
System Academic
Information, Servqual
Method and Usability
Scale.

Kata Kunci:

Kualitas Layanan,
Kepuasan Mahasiswa,
Sistem Informasi
Akademik, Metode
Servqual dan Usability
Scale

Abstract. This study aims to analyze the quality of the Academic Information System (SIKAD) services at the University of Flores in relation to student satisfaction using the SERVQUAL method and the System Usability Scale (SUS). The study involved 79 students from the Information Systems Study Program. The results show that all SERVQUAL dimensions had positive gap values, with the highest gap found in the Assurance dimension (+0.82), indicating that the services exceeded student expectations. The F-test revealed a significant influence of the SERVQUAL dimensions on satisfaction ($F_{count} = 29.320 > F_{table} = 2.00$). The coefficient of determination (R^2) was 0.832, meaning that 83.2% of the variation in student satisfaction is explained by service quality. Additionally, the SUS score reached 86.01 categorizing the system as good and user-friendly. In conclusion, the SIKAD service quality at the University of Flores is excellent and positively impacts student satisfaction.

Keywords: Quality Service, Satisfaction Students, System Academic Information, Servqual Method and Usability Scale.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Flores terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode SERVQUAL dan System Usability Scale (SUS). Responden penelitian berjumlah 79 mahasiswa dari Program Studi Sistem Informasi. Hasil menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai gap positif, dengan Assurance mencatat gap tertinggi (+0,82), menandakan bahwa layanan melebihi harapan mahasiswa. Uji F menunjukkan pengaruh signifikan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan ($F_{hitung} = 29,320 > F_{tabel} = 2,00$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,832 menunjukkan bahwa 83,2% variasi kepuasan dijelaskan oleh kualitas layanan. Sementara itu, skor SUS mencapai 86,01 yang berarti sistem berada dalam kategori baik dan mudah digunakan. Kesimpulannya, kualitas layanan SIKAD Universitas Flores sudah sangat baik dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa, Sistem Informasi Akademik, Metode Servqual dan Usability Scale.

Alamat korespondensi:

Alamat Penulis Korespondensi

 dalamrosalia@gmail.com

Penerbit:

Program Studi Sistem Informasi Universitas Flores.

 ftiuniflor.ois@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dalam kemajuan teknologi informasi, kebutuhan akan informasi sangat membantu para penggunanya menjadi lebih mudah serta efisien. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang tidak menjadi hambatan bagi para penggunanya untuk menggunakan sistem informasi yang tersedia. Perkembangan teknologi juga memacu setiap lembaga pendidikan di negara berkembang seperti Indonesia untuk membangun sebuah website sebagai pusat informasi dan sarana komunikasi[1]. Sistem teknologi informasi telah dikembangkan dengan cukup signifikan dari segi teknologi terutama pada dunia pendidikan. Salah satu teknologi informasi yang banyak diterapkan pada dunia pendidikan adalah sistem informasi akademik [2]. Sistem Informasi Akademik mahasiswa mempunyai peranan penting dalam menyediakan informasi kepada mahasiswa dalam bentuk layanan elektronik [3].

Sistem informasi akademik yang ada di Universitas Flores mulai digunakan pada semester ganjil tahun 2024. Sistem ini merupakan sistem penting yang mendukung pelayanan terhadap mahasiswa dalam memberikan informasi akademik yang jelas dan akurat. Sistem ini dinamakan SIAKAD Cloud. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan aplikasi berbasis web yang dirancang untuk melakukan proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga seluruh kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi, pengambilan keputusan, serta pelaporan di lingkungan perguruan tinggi yang melibatkan mahasiswa, dosen, dan petugas administrasi akademik [1]. Cloud Computing atau Komputasi Awan merupakan teknologi yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan, mengelola, mengakses data, serta menjalankan aplikasi melalui internet.

Dengan teknologi ini, pengguna tidak lagi memerlukan perangkat keras atau ruang penyimpanan fisik untuk menyimpan data atau menjalankan aplikasi. Sistem SIAKAD Cloud merupakan produk unggulan SEVIMA sebagai solusi manajemen akademik terintegrasi yang terlengkap, aman, dan terbukti *powerfull* atau kuat dalam memudahkan tata kelola perguruan tinggi dan pelaporan PDDIKTI (Pangkalan Data Pendidikan Tinggi). SIAKAD Cloud merupakan sistem informasi akademik berbasis cloud yang digunakan oleh perguruan tinggi untuk mengelola data mahasiswa, jadwal perkuliahan, nilai, dan informasi akademik lainnya secara terpusat dan mudah diakses[4].

Beberapa peran pengguna yang terlibat dalam sistem ini diantaranya Admin, Dosen, dan Mahasiswa. Untuk kegiatan belajar mengajar, dosen dan mahasiswa menggunakan sistem Edlink. Dosen dan mahasiswa saling berhubungan dalam proses belajar mengajar pada menu-menu yang terdapat di Edlink seperti: Dashboard, Materi, Tugas, Diskusi, Pesan, Kuis/ujian, Presensi, Penilaian atau Rapor. Sementara untuk bagian admin, dan pegawai administrasi prodi menggunakan sistem SIAKAD Cloud, yang mengelola pengaturan seperti: Beranda, Portal, Perkuliahan, Kemahasiswaan, Kampus merdeka, Data perlengkapan prodi, dan Laporan

Sistem SIAKAD Cloud dan Edlink ini karena baru digunakan pada semester ganjil 2024 ini maka masih banyak muncul masalah yang terjadi di mahasiswa maupun dosen yaitu seringkali lambat dalam memproses, terutama saat banyak penggunaan mengakses secara bersama serta terjadi gangguan koneksi internet ataupun masalah pada server yang menyebabkan sistem tidak dapat diakses.

Dari ulasan diatas terdapat keluhan karena sistem ini baru diterapkan sehingga penulis memutuskan untuk melakukan

penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Uniflor Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Servqual Dan Usability Scale”

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan. Pada penelitian ini terdapat hipotesis akan diuji kebenarannya.

2.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Sistem Informasi Universitas Flores dengan jumlah 374 orang yang merupakan bagian penggunaan sistem akademik. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Sugiyono teknik *simple random sampling* adalah teknik yang sederhana karena pengambil anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa melihat dan memperhatikan kesamaan atau starata yang ada dalam populasi cara ini digunakan apabila anggota populasi dianggap homogen.

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin berjumlah 374 orang dalam sebuah populasi, *margin of error* yang ditetapkan adalah 10 % atau 0,10. Selanjutnya Prasetya dan Lina menyatakan agar ukuran sampel yang diambil dapat representatif maka dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dibawah ini.

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

$$n = \frac{374}{1 + 374 \times (0,10)^2}$$

$$n = \frac{374}{1 + 374 \times (0,01)}$$

$$n = \frac{374}{1 + 3,74}$$

$$n = \frac{374}{4,74}$$

$$n = 78,90 = 79 \text{ Sampel}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel) (10%).

2.2. Metode Servqual

Metode servqual merupakan teknik yang mengukur kualitas layanan dari sistem informasi akademik dengan membandingkan harapan mahasiswa terhadap layanan tersebut dengan persepsi mereka setelah menggunakannya. Metode ini dikembangkan oleh tiga para ahli, yaitu Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry pada tahun 1985. Mereka memperkenalkan lima dimensi utama kualitas layanan yang dievaluasi dalam metode ini yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dalam metode ini terdapat beberapa langkah untuk melaksanakan pengukuran kualitas layanan sistem informasi, yaitu [9].

Langkah 1 : menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur

Langkah 2 : membuat dan menyebarkan kuesioner

Langkah 3 : mengelolah data hasil kuesioner

Langkah 4 : menganalisis data hasil pengelolah kuesioner

Berikut adalah indikator dan pernyataan metode servqual:

Tabel 1. Indikator Dan Pernyataan Metode Servqual

No	Indikator	Pernyataan
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	➢ Tampilan antar muka sistem informasi menarik. ➢ Menu dan fitur sistem mudah diakses. ➢ Sistem dapat diakses melalui berbagai perangkat. ➢ Desain halaman sistem terlihat profesional. ➢ Teks dan ikon mudah dibaca dan dipahami.
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	➢ Sistem jarang mengalami gangguan atau eror. ➢ Informasi yang ditampilkan akurat dan sesuai. ➢ Sistem selalu bisa diandalkan saat dibutuhkan. ➢ Proses input dan output data berjalan dengan lancar. ➢ Jadwal atau data akademik selalu diperbarui dengan benar.
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	➢ Sistem merespons perintah dengan cepat. ➢ Informasi bantuan mudah di temukan saat mengalami masalah. ➢ Tim pendukung sistem tanggap saat ada keluhan. ➢ Loading sistem tidak memakan waktu lama. ➢ Sistem selalu aktif dan bisa diakses kapan saja.
No	Indikator	Pernyataan
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	➢ Sistem memberikan rasa aman saat digunakan. ➢ Data pribadi mahasiswa terlindungi dengan baik. ➢ Informasi yang tersedia bisa dipercaya. ➢ Penggunaan sistem tidak membingungkan. ➢ Panduan penggunaan sistem jelas dan membantu.
5	Empati (<i>Empathy</i>)	➢ Sistem memahami kebutuhan mahasiswa. ➢ Fitur sistem mendukung kegiatan akademik mahasiswa. ➢ Sistem mudah digunakan untuk semua tingkat pengguna. ➢ Sistem memberi kemudahan dalam proses akademik. ➢ Tampilan sistem tidak membingungkan atau membebani pengguna.

Berikut adalah instrumen penelitian yang akan digunakan dalam mengumpulkan data. Peneliti akan menggunakan 30 pernyataan berdasarkan *Servqual* dan menggunakan *Skala Likert* dalam mengukur setiap pernyataan yang disajikan kepada responden. Skala pengukuran yang dipakai dalam kuesioner ini adalah *Skala Likert*.

Tabel 2. *Skala Likert*

Bobot/Skala	Keterangan
1	Sangat tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

2.3. Usability Scale

Metode usability scale merupakan alat untuk mengukur kegunaan sistem tersebut dari perspektif pengguna seperti mahasiswa, dosen, dan administrasi. Metode ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana SIAKAD memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan pengguna efisiensi[10]. Metode ini dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. SUS berkerja berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan skala likert yang mencakup 10 pertanyaan yang akan dijawab oleh mahasiswa. Tabel berikut ini berisikan daftar 10 pertanyaan yang terdapat pada kuesioner SUS[13].

Tabel 3. kuesioner SUS

No	Pernyataan
1	Saya merasa sitem ini mudah digunakan.
2	Saya merasa perlu belajar banyak sebelum saya dapat menggunakan sistem ini dengan baik.
3	Saya merasa sistem ini tidak rumit.
4	Saya merasa sistem ini sangat konsisten.
5	Saya merasa sistem ini memberikan umpan balik yang memadai saat saya berinteraksi.
6	Saya merasa dapat melakukan banyak hal dengan sistem ini.
7	Saya merasa sistem ini mendukung kebutuhan saya.
8	Saya merasa frustrasi saat menggunakan sistem ini.
9	Saya merasa menggunakan sistem ini lebih sering.
10	Saya merasa merekomendasikan sistem ini kepada orang lain.

Skala liker SUS (Sistem Usability Scale) yaitu skala yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur tingkat

kegunaan suatu sistem. Skala ini terdiri dari 10 pernyataan yang menjawab responden dengan skala liker 5. Skala liker ini diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1986. Skala ini digunakan untuk mengukur kegunaan sebagai aplikasi.

2.4. Jenis dan Sumber Data

2.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, data kuantitatif jenis data yang dapat diukur, di hitung serta serta di deskripsikan dengan menggunakan angka seperti jumlah mahasiswa aktif Program Studi Sistem Informasi.

2.4.2 Sumber Data

1. Data primer

Data Primer adalah data yang digunakan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi secara langsung dari obyek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan seperti hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Sumber pertama disini adalah mahasiswa aktif Program Studi Sistem Informasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau yang dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan dari berbagai instansi lain seperti data jumlah mahasiswa aktif Program Studi Sistem Informasi.

2.5 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik penelitian Dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian di Program Studi Sistem informasi universitas Flores

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan bentuk pertanyaan atau pernyataan yang

diajukan kepada responden yaitu mahasiswa aktif Program Studi Sistem Informasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan data mahasiswa aktif Program Studi Sistem Informasi.

2.6 Analisis Data

Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam analisis data ini yang yaitu:

2.6.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas ditujukan untuk menguji sejauh mana alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur apa yang hendak diukur. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data penelitian, dan untuk mengetahui indeks validitas angket tersebut digunakan rumus *product moment correlation* dari pearson yakni:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Kolerasi *product moment correlation* atau nilai validasi item

X = Jumlah skor semua butir instrument dalam variabel tersebut

Y = Jumlah skor semua butir instrument dalam variabel tersebut

n = Jumlah responden

Sedangkan uji reliabilitas ditujukan untuk menguji sejauhmana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Pengujian reliabilitas menggunakan nilai *cronbach alpha*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari 0,6.

2.6.2 Pengujian Regresi Linear Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksikan melalui variabel independen atau prediktor secara individu. Analisis regresi berganda digunakan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah:

Keterangan:

Y : Variabel Dependen

a : Kostantan

$b_1 b_2$: Kofisien Regresi

$X_1 X_2$: Variabel Independen

2.7 Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji koefisien parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan dalam hal ini adalah sebagai berikut:

- Jika nilai t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2),

responsiveness (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

- Jika nilai t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji koefisien regresi pada persamaan regresi yang diperoleh secara bersama-sama (simultan) dan hipotesis yang digunakan adalah:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow$ Maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow$ Maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2.8 Menghitung servqual

Setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki dua nilai yaitu satu untuk harapan (H) dan satu untuk persepsi (P). Skor servqual dihitung dengan mengurangkan skor harapan dari skor persepsi untuk tiap pernyataan.

Skor servqual untuk tiap pernyataan bagi masing-masing layanan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut.

$$\text{Skor. Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. Item-by-item analysis, misal P1 - H1, P2 - H2, P3 - H3, P4 - H4, dan P5 - H5

Dimana P= Persepsi

H = Harapan

2. Dimensi-by-dimensi analysis, misalnya:

$$\frac{(P1 + P2 + P3 + P4)}{4}$$

$$- \frac{(H1 + H2 + H3 + H4)}{4}$$

3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap servqual yaitu

$$\frac{(P1 + P2 + P3 + P4 + P5)}{5} - \frac{(H1 + H2 + H3 + H4 + H5)}{5}$$

3.9 Menghitung Usability Scale

rumus untuk menghitung skor dengan *system usability scale*. Skor *system usability scale* = ((Q1-1)+(5-Q2)+(Q3-1)+(5-Q4)+(Q5-1)+(5-Q6)+(Q7-1)+(5-Q8)+(Q9-1)+(5-Q10))*2,5

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}$ = Skor rata-rata

$\sum x$ = Jumlah skor SUS

n = Jumlah responden

Adapun syarat-syarat yang perlu diperhatikan sebelum menggunakan rumus *System usability scale* sebagai berikut:

1. Pertanyaan ganjil (1,3,5,7,9): untuk pertanyaan ini, skor dihitung dengan cara mengurangi jawaban dari 1. Jadi, jika jawabannya adalah 5, skor untuk pertanyaan ini adalah 5-1=4.
2. Pertanyaan genap (2,4,6,8,10): untuk pertanyaan ini, skor hitung dengan cara mengurangi jawaban dari 5. Jadi, jika jawabannya adalah

4, skor untuk pertanyaan ini adalah 5-4=1

3. Total Skor: setelah menghitung skor untuk setiap pertanyaan jumlahkan hasilnya. Hasil total skor adalah angka 0 hingga 40.
4. Mengonversi Skor Total ke Skala 0-100: kalikan hasil total skor dengan 2,5 untuk mendapatkan skor akhir SUS yang berkisar antara 0 hingga 100.

Arti dari Skor SUS:

85-100 = Sangat Baik

70-84 = Baik

50-69 = Cukup

30-49 = Buruk

0-29 = Sangat Buruk

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 79 mahasiswa aktif Program Studi Sistem Informasi Universitas Flores yang dipilih menggunakan rumus Slovin dari total populasi 374 mahasiswa dengan margin of error 10%. Pengambilan sampel dilakukan melalui simple random sampling dan proporsional stratified random sampling untuk menjamin keterwakilan tiap semester, serta purposive sampling untuk menyaring responden yang telah aktif menggunakan SIAKAD Cloud minimal dua semester terakhir. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan semester aktif menunjukkan bahwa mayoritas berasal dari semester tengah hingga akhir, sehingga memiliki pengalaman memadai dalam menggunakan sistem. Pemilihan ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan dapat dipercaya dalam mengukur persepsi, harapan, serta usability sistem informasi akademik Universitas Flores.

4.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana item dalam instrumen mampu mengukur indikator dari variabel yang diteliti. Teknik yang digunakan adalah *korelasi Pearson Product Moment*, yaitu mengukur hubungan antara skor setiap item dengan skor total variabel.

Kriteria pengambilan keputusan:

- $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} \rightarrow$ item valid
- $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}} \rightarrow$ item tidak valid
- Dengan jumlah responden ($n = 79$) dan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$, maka $r_{\text{tabel } n-2=79-2=77} = 0,220$)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Kuesioner SERVQUAL			
Dimensi	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Persepsi			
Tangibles-P4	0.712	0,220	Valid
Reliability-P9	0.686	0,220	Valid
Responsiveness-P15	0.664	0,220	Valid
Assurance-P20	0.643	0,220	Valid
Empathy-P24	0.652	0,220	Valid
Harapan			
Tangibles-H1	0.682	0,220	Valid
Reliability-H8	0.738	0,220	Valid
Responsiveness-H14	0.689	0,220	Valid
Assurance-H18	0.710	0,220	Valid
Empathy-H23	0.673	0,220	Valid
Kepuasan Mahasiswa			
KP1	0.734	0,220	Valid
KP2	0.715	0,220	Valid
KP3	0.640	0,220	Valid
KP4	0.643	0,220	Valid
KP5	0.716	0,220	Valid
KP6	0.654	0,220	Valid
KP7	0.696	0,220	Valid

Sumber Data: Diolah Penulis 2025

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen bersifat konsisten. Uji dilakukan dengan *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria:

- $\geq 0,90$: Sangat Tinggi
- $0,70 - 0,89$: Tinggi
- $0,60 - 0,69$: Cukup
- $< 0,60$: Rendah

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas SERVQUAL per Dimensi				
Dimensi	Kategori	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Standar Variabel
Tangibles-P	Persepsi	5	0.756	0.60
Reliability-P	Persepsi	5	0.677	0.60
Responsiveness-P	Persepsi	5	0.636	0.60
Assurance-P	Persepsi	5	0.602	0.60
Empathy-P	Persepsi	5	0.619	0.60
Tangibles-H	Harapan	5	0.672	0.60
Reliability-H	Harapan	5	0.655	0.60
Responsiveness-H	Harapan	5	0.637	0.60
Assurance-H	Harapan	5	0.696	0.60
Empathy-H	Harapan	5	0.634	0.60
Kepuasan Mahasiswa	P+H	7	0.811	0.60

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2025)

3.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.668	2,107

Hasil regresi pada Tabel 4.6 nilai R square sebesar 0,692 mengindikasikan bahwa 69% variasi dalam bentuk kepuasan pengguna SIAKAD dapat dijelaskan oleh kombinasi dari kelima dimensi kualitas layanan SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

4.5 Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Nilai t_{tabel} dihitung berdasarkan:

- α (taraf signifikansi) = 0,05 (5%)
- df (*degrees of freedom*) = $n - k - 1$

Di mana:

n = jumlah sampel = 79, k = jumlah variabel bebas = 5, Maka, $df = 79 - 5 - 1 = 73$, Dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = 73 \rightarrow$ Nilai $t_{\text{tabel}} = 1,993$ (dari distribusi t, dua sisi).

2. Uji F (Simultan)

- ✓ Uji F dilakukan dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan menggunakan derajat kebebasan (df_1) = jumlah variabel bebas = 10, dan $df_2 = n - k - 1 = 79 - 10 - 1 = 68$. Berdasarkan distribusi F, nilai F tabel untuk df_1

= 10 dan $df_2 = 68$ pada $\alpha = 0,05$ adalah sekitar 2,00.

4.6 Deskripsi Umum Metode SERVQUAL

Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik berdasarkan lima dimensi, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Rumus gap:

GAP = Skor Persepsi (P) - Skor Harapan (H)

Tabel 5. GAP

Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	GAP Total (P - H)	Rata-Rata /5(Item)
<i>Tangibles</i>	4.50	3.8	+0.70	+0.14
<i>Reliability</i>	4.38	3.79	+0.59	+0.11
<i>Responsiveness</i>	4.45	3.84	+0.61	+0.12
<i>Assurance</i>	4.68	3.86	+0.82	+0.16
<i>Empathy</i>	4.37	3.69	+0.68	+0.13

Berdasarkan hasil analisis rata-rata gap kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Flores per dimensi SERVQUAL dalam Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi menunjukkan nilai gap positif antara persepsi dan harapan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SIKAD secara keseluruhan telah melebihi ekspektasi mahasiswa.

4.7 Deskripsi Umum Metode *System Usability Scale* (SUS)

Dalam upaya mengevaluasi tingkatkemudahan penggunaan (*usability*) sistem informasi akademik di Universitas

Flores, penelitian ini menggunakan pendekatan *System Usability Scale* (SUS). Nilai akhir SUS dihitung dengan rumus: $SUS = ((Q1-1) + (5-Q2) + (Q3-1) + (5-Q4) + \dots + (Q9-1) + (5-Q10)) \times 2.5$

Tabel 6. Nilai akhir SUS

No.	Pernyataan	Skor Responden	Skor Dikonversi
Q1	Saya ingin sering menggunakan sistem ini.	5	4 (Q1-1)
Q2	Sistem ini rumit untuk digunakan.	1	4 (5-Q2)
Q3	Sistem ini mudah digunakan.	5	4 (Q3-1)
Q4	Saya butuh bantuan teknis untuk menggunakannya.	1	4 (5-Q4)
Q5	Fitur sistem terintegrasi dengan baik.	4	3 (Q5-1)
Q6	Ada inkonsistensi dalam sistem ini.	1	4 (5-Q6)
Q7	Sebagian besar orang akan dengan cepat menguasai sistem ini.	5	4 (Q7-1)
Q8	Sistem ini membingungkan saat pertama kali digunakan.	1	4 (5-Q8)
Q9	Saya percaya diri saat menggunakan sistem ini.	5	4 (Q9-1)
Q10	Saya perlu banyak belajar sebelum saya bisa menggunakan sistem ini secara efektif.	5	0 (5-Q10)
Total Skor Mentah		35	
Skor SUS		$35 \times 2.5 = 87.5$	

Berdasarkan SUS (Responden 1) Rata-rata nilai SUS sebesar 87.5 menunjukkan bahwa sistem berada dalam kategori "Sangat Baik". Ini menandakan bahwa mahasiswa merasa sistem sangat mudah digunakan, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan akademik secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Flores menggunakan metode SERVQUAL dan *System Usability Scale* (SUS), dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan SIKAD secara umum dinilai sangat baik oleh mahasiswa Program Studi Sistem Informasi. Hal ini dibuktikan dengan seluruh dimensi SERVQUAL—*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*—

- memperoleh nilai gap positif, yang berarti persepsi mahasiswa terhadap layanan melebihi harapan mereka.
2. Dimensi Assurance (jaminan) menunjukkan nilai gap tertinggi sebesar +0,82, menandakan bahwa mahasiswa merasa sangat percaya terhadap keamanan dan keandalan sistem, termasuk perlindungan data dan kejelasan penggunaan sistem.
 3. Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan nilai Fhitung 29,320 > Ftabel 2,00 dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,832, yang artinya 83,2% variasi kepuasan mahasiswa dijelaskan oleh kualitas layanan yang diberikan.
 4. Dari sisi kegunaan, skor SUS mencapai 87,5, yang dikategorikan dalam tingkat "Sangat Baik", menunjukkan bahwa sistem SIAKAD mudah digunakan, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Secara keseluruhan, sistem informasi akademik Universitas Flores telah memenuhi kriteria kualitas layanan dan kegunaan yang baik, serta berdampak positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

REFERENSI

- [1] C. A. Muharam, "Manajemen Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa," vol. 1, no. 2, pp. 353–370, 2022.
- [2] K. Rizky and N. Wardani, "Analisa Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Darma," *Semin. Nas. Sains dan Teknologi*, no. November 2017, pp. 1–11, 2017.
- [3] A. P. Rahayu, H. B. Santoso, and S. Rahayuningsih, "Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan E-Servqual," *JATI UNIK J. Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 1, pp. 55–63, 2019, doi: 10.30737/jatiunik.v2i1.387.
- [4] S. A. Febriani, A. Muni, B. Rianto, M. Jalil, and Chrismondari, "Analisis Kerentanan Keamanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Owasap-Zap Di Universitas Islam Indragiri," *J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 6, pp. 409–420, 2024.
- [5] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [6] R. T. R. I. Anugrah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Dimensi (Responsiveness, Assurance Dan Empathy) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada SIAKAD UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)," p. 86, 2022.
- [7] M. J. P. Taufandri, D. Y. Putri, D. Yuliadi Putra, and C. W. S. Rahmadani, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online di FISIP Universitas Muhammadiyah Jakarta," *Kaji. Ilm. Mhs. Adm. Publik*, vol. 3, no. 6, pp. 1623–1633, 2022.
- [8] A. Pengaruh *et al.*, "Penelitian kelembagaan mula," 2012.
- [9] Marlindawati, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan SERVQUAL," *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf.*, no. 12, pp. 47–52, 2013.
- [10] M. A. Kosim, S. R. Aji, and M. Darwis, "Pengujian Usability Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode System Usability Scale (Sus)," *J. Sist. Inf. dan Sains Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 1–7, 2022, doi: 10.31326/sistek.v4i2.1326.
- [11] N. Asnawi, R. Pamungkas, and D. G. Prasetyo, "Analisis Usability Website Program Studi Sistem Informasi Unipma Menggunakan Metode System Usability Scale," *Fountain Informatics J.*, vol. 8, no. 1, pp. 21–25, 2023, doi: 10.21111/fij.v8i1.9408.
- [12] A. Z. Syahputri, F. Della Fallenia, and R. Syafitri, "Kerangka berfikir penelitian kuantitatif," *Tarb. J. Ilmu Pendidik. dan Pengajaran*, vol. 2, no. 1, pp. 2017.

160–166, 2023.

05.

- [13] M. Prabowo and A. Suprpto, “Usability Testing pada Sistem Informasi Akademik IAIN Salatiga Menggunakan Metode System Usability Scale,” *JISKA (Jurnal Inform. Sunan Kalijaga)*, vol. 6, no. 1, pp. 38–49, 2021, doi: 10.14421/jiska.2021.61-160–166, 2023.
- [14] R. Firliana, P. Kasih, and H. S. Sulastri, “Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual),” *Semnasteknomedia Online*, vol. 4, no. 1, pp. 1–4–205, 2016.