E-ISSN : 2988-1986
https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 11 No 2 Tahun 2026

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD) DI FAKULTAS PSIKOLOGI DAN HUMANIORA UNIVERSITAS TEKNOLOGI SUMBAWA

Ririn Aprilianti[1], Ainul Fadila[2], Putri Okta Lestari[3]
[1 2 3]Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sumbawa

Email: ririnaprilianty8@gmail.com[1], fadilahainul7@gmail.com[2], octaputri10102005@gmail.com[3]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Fakultas Psikologi dan Humaniora (FPH) Universitas Teknologi Sumbawa dari perspektif mahasiswa aktif menggunakan enam indikator yang bersumber dari Teori Good Governance (UNDP, 1997) dan Teori Manajemen Inovasi (Tidd & Bessant, 2018; Rogers, 2003), meliputi akuntabilitas, efektivitas, transparansi, efisiensi, manajemen proses, dan manajemen produk. Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik survei melalui kuesioner berskala dikotomis yang disebarkan kepada 100 mahasiswa aktif FPH UTS yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan SIAKAD UTS mendapat penilaian Sangat Baik, dengan lima dari enam indikator mencapai kategori tersebut. Indikator transparansi mencatat skor tertinggi sebesar 99,67%, diikuti manajemen proses (97%), efektivitas (96,5%), manajemen produk (95,5%), dan akuntabilitas (94,67%). Satu-satunya indikator berkategori Baik adalah efisiensi dengan persentase 92,5%, mengingat sebagian mahasiswa masih merasa perlu hadir secara fisik ke kampus untuk urusan akademik tertentu. Temuan ini mengindikasikan bahwa SIAKAD UTS telah mengimplementasikan prinsip-prinsip good governance dan manajemen inovasi secara nyata dalam layanan akademik digital. Penelitian ini merekomendasikan perluasan cakupan digitalisasi layanan akademik, peningkatan akurasi dan sinkronisasi data, serta pengembangan fitur baru yang berorientasi pada kebutuhan pengguna guna mewujudkan sistem informasi akademik yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: SIAKAD, Mahasiswa, *Governance*, Inovasi, Evaluasi, Digitalisasi.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the service quality of the Academic Information System (SIAKAD) at the Faculty of Psychology and Humanities (FPH), Sumbawa University of Technology, from the perspective of active students, using six indicators derived from the Theory of Good Governance (UNDP, 1997) and Innovation Management Theory (Tidd & Bessant, 2018; Rogers, 2003), covering accountability, effectiveness, transparency, efficiency, process management, and product management. This study employed a descriptive quantitative method with a survey technique using a dichotomous-scale questionnaire distributed to 100 active FPH UTS students selected through purposive sampling. The results indicate that SIAKAD UTS received an overall rating of Very Good, with five out of six indicators reaching that category. Transparency recorded the highest score at 99.67%, followed by process management (97%), effectiveness (96.5%), product management (95.5%),

Article History
Received: Juli 2026
Reviewed:Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagiarism Checker
No 237.u873247.fh8374

Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

and accountability (94.67%). The only indicator rated Good was efficiency at 92.5%, as some students still felt the need to visit campus physically for certain academic matters. These findings suggest that SIAKAD UTS has meaningfully implemented good governance principles and innovation management in its digital academic services. This study recommends expanding the scope of academic service digitalization, improving data accuracy and synchronization, and developing new user-oriented features to achieve a more optimal and sustainable academic information system.

Keywords: SIAKAD, Students, Governance, Innovation, Evaluation, Digitalization.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat pada era globalisasi telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai sektor kehidupan manusia, tidak terkecuali sektor pendidikan tinggi. Transformasi digital kini menjadi keniscayaan bagi institusi pendidikan tinggi di seluruh dunia dalam upaya meningkatkan kualitas pengelolaan dan layanan akademik kepada seluruh pemangku kepentingannya. Dalam hal ini, Laudon dan Laudon (2020) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai seperangkat komponen yang saling terhubung untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi. Definisi tersebut menegaskan bahwa kehadiran sistem informasi yang andal merupakan fondasi utama bagi terwujudnya pengelolaan institusi yang efektif dan efisien di era digital.

Dalam perspektif tata kelola institusi publik, transformasi digital yang dilakukan perguruan tinggi harus senantiasa berlandaskan pada prinsip-prinsip *good governance*. UNDP (1997) dalam dokumen kebijakannya *Governance for Sustainable Human Development* menyatakan bahwa *good governance* bercirikan partisipatif, transparan, akuntabel, efektif, dan berkeadilan, serta merinci sembilan karakteristik utamanya yang meliputi partisipasi, keadilan, transparansi, responsivitas, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas, akuntabilitas, dan visi strategis. Di tingkat nasional, prinsip-prinsip tersebut telah mendapat pijakan hukum yang kuat melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, yang secara tegas mengamanatkan bahwa penyelenggaraan perguruan tinggi harus menjunjung prinsip akuntabilitas, transparansi, dan penjaminan mutu, baik oleh perguruan tinggi negeri maupun swasta. Dengan demikian, setiap upaya digitalisasi layanan akademik di perguruan tinggi tidak semata-mata merupakan adopsi teknologi, melainkan juga merupakan implementasi nyata dari prinsip-prinsip *good governance* dalam tata kelola institusi pendidikan.

Selain perspektif *good governance*, transformasi digital di perguruan tinggi juga perlu dipahami melalui kacamata manajemen inovasi. Tidd dan Bessant (2018) dalam *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change* menegaskan bahwa inovasi merupakan proses mengintegrasikan perubahan teknologi, pasar, dan organisasi secara terpadu guna menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan. Lebih lanjut, Rogers (2003) dalam *Diffusion of Innovations* menjelaskan bahwa keberhasilan adopsi suatu inovasi teknologi sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap keunggulan relatif, kemudahan penggunaan, kesesuaian dengan kebutuhan, dan kemampuan untuk diuji coba. Kedua perspektif teoritis ini secara bersama-sama membentuk kerangka konseptual yang komprehensif untuk memahami dan mengevaluasi implementasi inovasi teknologi informasi di lingkungan perguruan tinggi, termasuk dalam hal ini Sistem Informasi Akademik (SIAKAD).

SIAKAD merupakan platform digital yang dirancang untuk mengintegrasikan dan mengotomatisasi berbagai layanan administrasi akademik, meliputi pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), pengecekan nilai, jadwal perkuliahan, hingga informasi tagihan pembayaran. Kehadiran SIAKAD tidak hanya mempermudah mahasiswa dalam mengakses informasi akademik secara mandiri, tetapi juga membantu pengelola kampus dalam mengelola data dan proses administrasi secara lebih terstruktur, akurat, dan *real-time*. Dengan demikian, SIAKAD menjadi instrumen strategis yang menghubungkan kepentingan mahasiswa sebagai pengguna dengan kepentingan institusi sebagai pengelola layanan akademik. Implementasi SIAKAD yang baik pada akhirnya mencerminkan sejauh mana sebuah perguruan tinggi mampu menghadirkan tata kelola akademik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan penggunanya.

Meskipun demikian, implementasi SIAKAD di berbagai perguruan tinggi tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Berdasarkan kajian Rogers (2003), keberhasilan difusi inovasi teknologi sangat bergantung pada sejauh mana pengguna merasakan manfaat nyata dari sistem tersebut dalam kehidupan sehari-hari mereka. Kendala yang kerap dihadapi antara lain ketidaksesuaian data, gangguan teknis, antarmuka yang kurang ramah pengguna, serta minimnya fitur yang sesuai dengan kebutuhan nyata mahasiswa. Kondisi ini menegaskan pentingnya evaluasi periodik yang terstruktur dan berbasis data terhadap kualitas layanan SIAKAD agar pihak pengelola dapat mengidentifikasi kelemahan dan melakukan perbaikan yang tepat sasaran.

Universitas Teknologi Sumbawa (UTS) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang berkomitmen terhadap inovasi layanan akademik berbasis digital telah mengimplementasikan SIAKAD sebagai platform utama pengelolaan akademik bagi seluruh civitas akademikanya. Salah satu fakultas yang sepenuhnya mengandalkan SIAKAD dalam operasional akademik sehari-hari adalah Fakultas Psikologi dan Humaniora (FPH), yang menaungi empat program studi yaitu Psikologi, Seni Tari, Sastra Indonesia, serta Bahasa dan Kebudayaan Inggris. Seluruh mahasiswa di keempat program studi tersebut menggunakan SIAKAD sebagai sarana utama dalam mengakses berbagai layanan akademik, mulai dari pengisian KRS, pemantauan nilai, hingga pengecekan jadwal perkuliahan. Berdasarkan pengamatan awal di lingkungan FPH UTS, ditemukan indikasi adanya variasi pengalaman mahasiswa dalam menggunakan SIAKAD, di mana sebagian mahasiswa menyampaikan ketidakpuasan terkait aspek tertentu seperti akurasi data dan kelengkapan fitur, meskipun secara umum sistem dinilai membantu dalam penyelesaian urusan akademik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif kualitas layanan SIAKAD di lingkungan FPH Universitas Teknologi Sumbawa dari perspektif langsung penggunanya, yaitu mahasiswa aktif. Evaluasi dilakukan dengan mengacu pada dua kerangka teori utama, yaitu Teori *Good Governance* (UNDP, 1997) dan Teori Manajemen Inovasi (Tidd & Bessant, 2018; Rogers, 2003), yang dioperasionalkan melalui enam indikator kualitas layanan meliputi akuntabilitas, efektivitas, transparansi, efisiensi, manajemen proses, dan manajemen produk. Pemilihan keenam indikator tersebut didasarkan pada relevansinya dalam mencerminkan dua dimensi utama kualitas layanan SIAKAD, yaitu dimensi tata kelola yang baik dan dimensi inovasi yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pengelola UTS dalam upaya pengembangan dan penyempurnaan SIAKAD secara berkelanjutan. Hingga pada akhirnya, penelitian ini diharapkan berkontribusi pada terwujudnya sistem informasi akademik yang benar-benar memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal, sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* dan manajemen inovasi yang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup akuntabilitas, efektivitas, transparansi, dan efisiensi pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) ditinjau dari persepsi mahasiswa sebagai pengguna sistem?
2. Sejauh mana kualitas manajemen inovasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) yang meliputi manajemen proses dan manajemen produk berkontribusi dalam mendukung pemenuhan kebutuhan akademik mahasiswa secara optimal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah di atas:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang mencakup akuntabilitas, efektivitas, transparansi, dan efisiensi pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) ditinjau dari persepsi mahasiswa sebagai pengguna sistem.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas manajemen inovasi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) yang meliputi manajemen proses dan manajemen produk dalam mendukung pemenuhan kebutuhan akademik mahasiswa secara optimal.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi institusi perguruan tinggi, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas SIAKAD dari perspektif pengguna langsung sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan dan perbaikan sistem. Bagi pengembang sistem, hasil penelitian menyediakan data empiris mengenai aspek-aspek SIAKAD yang perlu ditingkatkan sehingga pengembangan sistem dapat lebih tepat sasaran dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Bagi mahasiswa, perbaikan sistem berdasarkan temuan penelitian diharapkan akan meningkatkan kualitas layanan akademik digital yang mereka terima. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kualitas sistem informasi di lingkungan pendidikan tinggi.

1.5 Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengkaji kualitas sistem informasi dan tingkat kepuasan penggunanya. Penelitian-penelitian tersebut menjadi landasan teoritis dan empiris bagi penelitian ini. Berikut adalah rangkuman penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti / Tahun	Judul Penelitian	Metode	Temuan Utama
1	Meilani, Suroso & Yuliati (2020)	Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean	Kuantitatif, survei	Kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD kualitas informasi yang akurat dan relevan menjadi prediktor utama keberhasilan sistem informasi akademik.

2	Putri & Indriyanti (2021)	Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAKADU) pada Universitas Negeri Surabaya	Kuantitatif, survei	Evaluasi menggunakan kerangka PIECES menunjukkan bahwa dimensi efisiensi dan layanan menjadi aspek yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan SIAKAD.
3	Hami & Anggraini (2022)	Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai Pengguna	Kuantitatif deskriptif, survei	Kualitas layanan SIAKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dimensi akurasi data dan kemudahan penggunaan sistem menjadi faktor dominan kepuasan pengguna.
4	Rahma, Nawassyarif, Yunanri W & Bahit (2022)	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan Pendekatan Overview Analitik	Kuantitatif, survei	Mahasiswa UTS secara umum cukup puas terhadap SIAKAD aspek konten informasi memperoleh penilaian tertinggi sedangkan ketepatan waktu pembaruan data menjadi kelemahan utama yang perlu ditingkatkan.
5	Aryani Relubun, Kurnia & Umar (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada IAIN Ambon	Kuantitatif, survei	Kualitas SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa transparansi dan akuntabilitas informasi akademik menjadi indikator paling berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa.

Sumber : Diolah Oleh Peneliti 1

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, terdapat konsistensi temuan bahwa kualitas sistem informasi yang mencakup keakuratan data, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian fitur merupakan prediktor utama kepuasan pengguna. Penelitian ini membangun di atas fondasi tersebut dengan berfokus pada enam indikator spesifik yang disesuaikan dengan SIAKAD di lingkungan perguruan tinggi Indonesia.

1.6 Teori *Good Governance*

Teori *Good Governance* atau tata kelola yang baik menjadi salah satu landasan konseptual dalam penelitian ini karena SIAKAD merupakan bagian dari sistem tata kelola akademik institusi perguruan tinggi. *Good Governance* merujuk pada pengelolaan organisasi

yang transparan, akuntabel, responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan publik (UNDP, 1997). Dalam sistem informasi akademik, prinsip-prinsip *Good Governance* diterjemahkan ke dalam standar operasional dan kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh sistem.

Prinsip transparansi dalam *Good Governance* menuntut agar informasi yang dikelola oleh sistem dapat diakses secara terbuka dan jelas oleh seluruh pemangku kepentingan yang berwenang. Dalam SIAKAD, prinsip ini diwujudkan melalui ketersediaan informasi nilai, jadwal, dan tagihan yang dapat diakses oleh mahasiswa kapan saja dan di mana saja. Prinsip akuntabilitas mengharuskan setiap data dan proses yang dikelola sistem dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya kepada pengguna. Ini berkaitan langsung dengan indikator akuntabilitas yang menjadi salah satu ukuran kepuasan pengguna dalam penelitian ini.

Prinsip efektivitas dan efisiensi dalam *Good Governance* berkaitan dengan kemampuan sistem untuk mencapai tujuan pelayanan dengan penggunaan sumber daya yang optimal. SIAKAD yang baik harus mampu membantu mahasiswa menyelesaikan urusan akademiknya secara cepat dan tepat tanpa pemborosan waktu dan sumber daya. Dengan demikian, pendekatan *Good Governance* memberikan kerangka normatif yang memperkuat relevansi keenam indikator evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini.

1.7 Teori Manajemen Inovasi

Teori Manajemen Inovasi memberikan perspektif lain yang relevan dalam memahami dinamika pengembangan dan evaluasi SIAKAD. Menurut Tidd dan Bessant (2018), inovasi dalam konteks organisasi dapat didefinisikan sebagai proses mengubah peluang menjadi ide-ide baru yang kemudian diimplementasikan secara luas. Dalam konteks digitalisasi pendidikan tinggi, implementasi SIAKAD merupakan bentuk nyata inovasi layanan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pengelolaan akademik.

Manajemen Inovasi menekankan pentingnya siklus evaluasi yang berkelanjutan *(continuous improvement)* dalam proses pengembangan produk dan layanan. Rogers (2003) dalam teori *Diffusion of Innovation* menjelaskan bahwa adopsi suatu inovasi teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap keunggulan relatif (relative advantage), kemudahan penggunaan *(ease of use),* kesesuaian dengan kebutuhan *(compatibility),* dan kemampuan untuk diuji coba *(trialability)*. Kelima faktor ini memiliki keterpaduan langsung dengan indikator-indikator evaluasi SIAKAD yang digunakan dalam penelitian ini, terutama efektivitas, manajemen proses, dan manajemen produk.

Lebih lanjut, perspektif Manajemen Inovasi menekankan bahwa keberhasilan sebuah inovasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis sistem, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan nyata penggunanya dan beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna seperti yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan bagian integral dari proses manajemen inovasi yang baik, karena hasilnya dapat menjadi masukan berharga bagi pengembang sistem untuk terus berinovasi dan menyempurnakan SIAKAD.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang dikumpulkan berupa angka dan persentase yang dapat dianalisis secara statistik deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data yang dikumpulkan.

Metode survei dipilih sebagai teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Survei memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden secara efisien dan terstandar. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan secara online kepada mahasiswa aktif pengguna SIAKAD. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan menghitung frekuensi dan persentase jawaban untuk setiap pertanyaan, kemudian menginterpretasikan hasilnya berdasarkan kategori tingkat kepuasan yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui persentase jawaban responden, penelitian ini menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \; x \; 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase
f = Jumlah jawaban responden
N = Jumlah total responden

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif yang menggunakan SIAKAD dalam kegiatan akademik sehari-hari di lingkungan Fakultas Psikologi dan Humaniora (FPH) Universitas Teknologi Sumbawa. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan *metode purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, dalam hal ini mahasiswa yang secara aktif menggunakan SIAKAD setidaknya sekali dalam sebulan terakhir untuk berbagai keperluan akademik seperti pengisian KRS, pengecekan nilai, atau pemantauan jadwal.

2.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Teknologi Sumbawa, khususnya di lingkungan Fakultas Psikologi dan Humaniora (FPH). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa seluruh program studi yang berada di bawah FPH yaitu Psikologi, Seni Tari, Sastra Indonesia, dan Bahasa dan Kebudayaan Inggris menggunakan SIAKAD sebagai platform pengelolaan akademik sehari-hari, sehingga mahasiswanya merupakan pengguna langsung untuk menjadi responden penelitian.

Pengumpulan data dilaksanakan pada semester genap tahun akademik 2026/2027. Kuesioner disebarkan melalui Google Forms selama periode dua minggu (13 - 22 Mei 2026) untuk memastikan cukupnya waktu bagi responden dalam mengisi kuesioner secara sukarela dan cermat. Analisis data dilakukan segera setelah masa pengumpulan data berakhir.

2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur dengan skala dikotomis (Setuju/Tidak Setuju). Kuesioner terdiri dari 14 pertanyaan yang dirancang untuk mewakili keenam indikator kualitas layanan SIAKAD dengan distribusi sebagai berikut:

Tabel 2.1 Instrumen Penelitian

Indikator	Jumlah Pertanyaan
Akuntabilitas	3
Efektivitas	2
Transparansi	3
Efisiensi	2
Manajemen Proses	2
Manajemen Produk	2
Total	14

Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei dilakukan terhadap 100 responden mahasiswa dengan total 14 pertanyaan yang mencakup 6 indikator kualitas layanan SIAKAD. Berikut adalah pembahasan dan hasil terperinci untuk masing-masing indikator.

3.1 Responden Berdasarkan Program Studi

Keseluruhan 100 responden berasal dari empat program studi yang berbeda di bawah Fakultas Psikologi dan Humaniora (FPH) Universitas Teknologi Sumbawa. Distribusi ini memberikan gambaran bahwa penelitian mencakup seluruh program studi dalam satu fakultas.

Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Program Studi

Program Studi	Jumlah Responden	Persentase (%)	Kategori
Psikologi	55	55%	Mayoritas
Seni Tari	16	16%	Minoritas
Sastra Indonesia	26	26%	Minoritas
Bahasa dan Kebudayaan Inggris	3	3%	Minoritas
Total	100	100%	-

Sumber : Diolah Oleh Peneliti 1

Berdasarkan tabel di atas, responden didominasi oleh mahasiswa Program Studi Psikologi sebanyak 55 orang (55%). Mahasiswa Sastra Indonesia menempati posisi kedua dengan 26 responden (26%), diikuti oleh mahasiswa Seni Tari dengan 16 responden (16%), dan mahasiswa Bahasa dan Kebudayaan Inggris sebagai kelompok terkecil dengan 3 responden (3%). Keberagaman latar belakang program studi ini memperkaya data survei dengan perspektif yang lebih menyeluruh.

3.2 Indikator Akuntabilitas

Pada indikator akuntabilitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terdapat 3 pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa. Berdasarkan hasil kuesioner, pada pertanyaan pertama "Apakah informasi yang ditampilkan di SIAKAD dapat dipercaya kebenarannya.", sebanyak 94 mahasiswa menjawab setuju dan 6 mahasiswa yang menjawab "tidak setuju". Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{94}{100}$ x 100% = 94%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{6}{100}$ x 100% = 6%

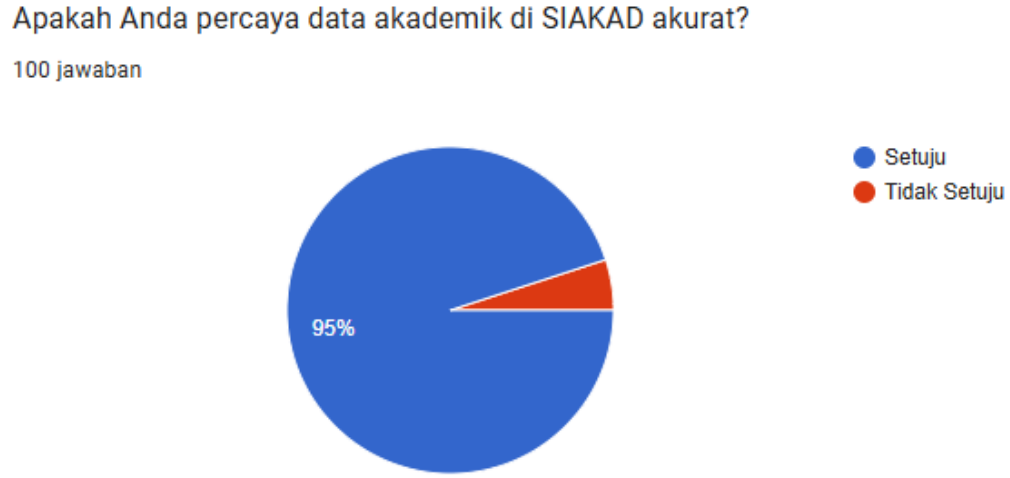
Gambar 3.1 Pertanyaan Akuntabilitas 1 1

Pada pertanyaan kedua "Apakah Anda percaya data akademik di SIAKAD akurat.", sebanyak 95 mahasiswa menjawab setuju dan 5 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{95}{100}$ x 100% = 95%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{5}{100}$ x 100% = 5%



Gambar 3.2 Pertanyaan Akuntabilitas 21 1

Pada pertanyaan ketiga “Apakah data akademik di SIAKAD sesuai dengan kondisi akademik Anda yang sebenarnya.", sebanyak 95 mahasiswa menjawab setuju dan 5 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{95}{100}$ x 100% = 95%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{5}{100}$ x 100% = 5%

Gambar 3.3 Pertanyaan Akuntabilitas 3

Secara keseluruhan jumlah jawaban setuju pada indikator akuntabilitas diperoleh dari penjumlahan seluruh jawaban setuju pada ketiga pertanyaan, yaitu :

94+95+95 = 284

Sedangkan jumlah jawaban tidak setuju, yaitu :

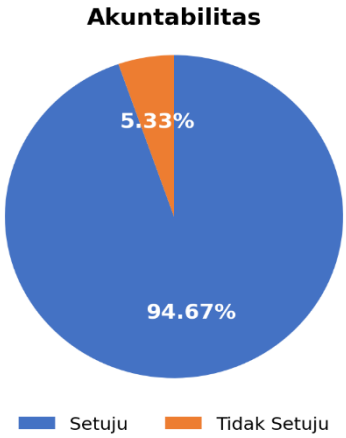
6+5+5 = 16

Karena total jawaban pada indikator akuntabilitas sebanyak 300 jawaban, maka presentase keseluruhan jawaban setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{284}{300}$ x 100% = 94,67%

Sedangkan presentase jawaban tidak setuju, dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{16}{300}$ x 100% = 5,33%



Gambar 3.4 Keseluruhan Akuntabilitas 1

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat akuntabilitas SIAKAD di FPH Universitas Teknologi Sumbawa tergolong Sangat Baik, karena mayoritas mahasiswa menyatakan setuju bahwa data akademik yang disajikan akurat, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kondisi nyata.

3.3 Indikator Efektivitas

Pada indikator efektivitas Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terdapat 2 pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa. Berdasarkan hasil kuesioner, pada pertanyaan pertama "Apakah SIAKAD membantu Anda menyelesaikan kebutuhan akademik dengan baik", sebanyak 96 mahasiswa menjawab setuju dan 4 mahasiswa yang menjawab "tidak setuju". Perhitungannya sebagai berikut:

$P = \frac{96}{100}$ x 100% = 96%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{4}{100}$ x 100% = 4%

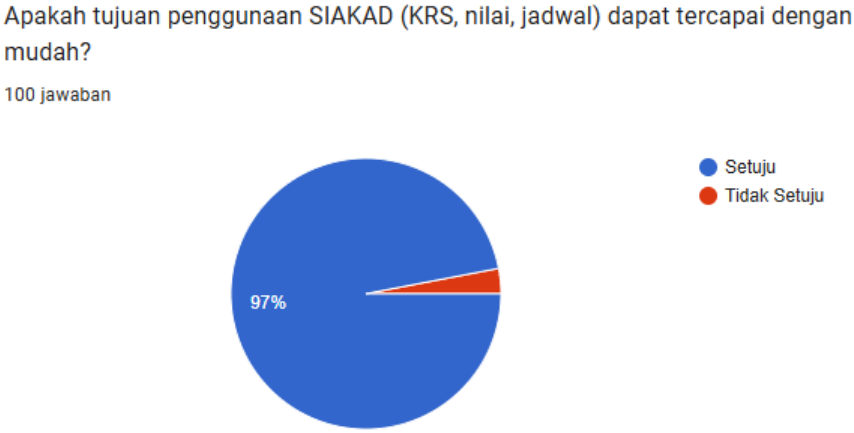
Gambar 3.5 Pertanyaan Efektivitas 1

Pada pertanyaan kedua "Apakah tujuan penggunaan SIAKAD (KRS, nilai, jadwal) dapat tercapai dengan mudah", sebanyak 97 mahasiswa menjawab setuju dan 3 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{97}{100}$ x 100% = 97%

Sedangkan jawaban tidak setuju sebagai berikut :

$P = \frac{3}{100}$ x 100% = 3%



Gambar 3.6 Pertanyaan Efektivitas 2

Secara keseluruhan jumlah jawaban setuju pada indikator efektivitas diperoleh dari penjumlahan seluruh jawaban setuju pada kedua pertanyaan, yaitu :

96+97 = 193

Sedangkan jumlah jawaban tidak setuju, yaitu :

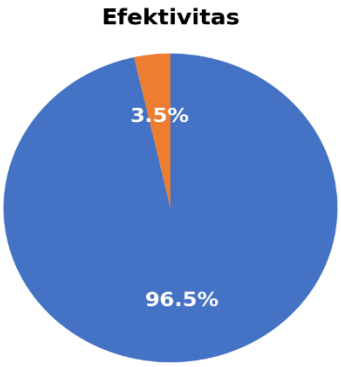
4+3 = 7

Karena total jawaban pada indikator efektivitas sebanyak 200 jawaban, maka presentase keseluruhan jawaban setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{193}{200}$ x 100% = 96,5%

Sedangkan presentase jawaban tidak setuju, dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{7}{200}$ x 100% = 3,5%



Gambar 3.7 Keseluruhan Efektivitas

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat efektivitas SIAKAD di FPH Universitas Teknologi Sumbawa tergolong Sangat Baik, karena mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa sistem berhasil membantu mereka menyelesaikan kebutuhan akademik.

3.4 Indikator Transparansi

Pada indikator transparansi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terdapat 3 pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa. Berdasarkan hasil kuesioner, pada pertanyaan pertama “Apakah informasi tagihan di SIAKAD dapat diakses dengan jelas”, sebanyak 99 mahasiswa menjawab setuju dan 1 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{99}{100}$ x 100% = 99%

Sedangkan jawaban tidak setuju sebagai berikut :

$P = \frac{1}{100}$ x 100% = 100%

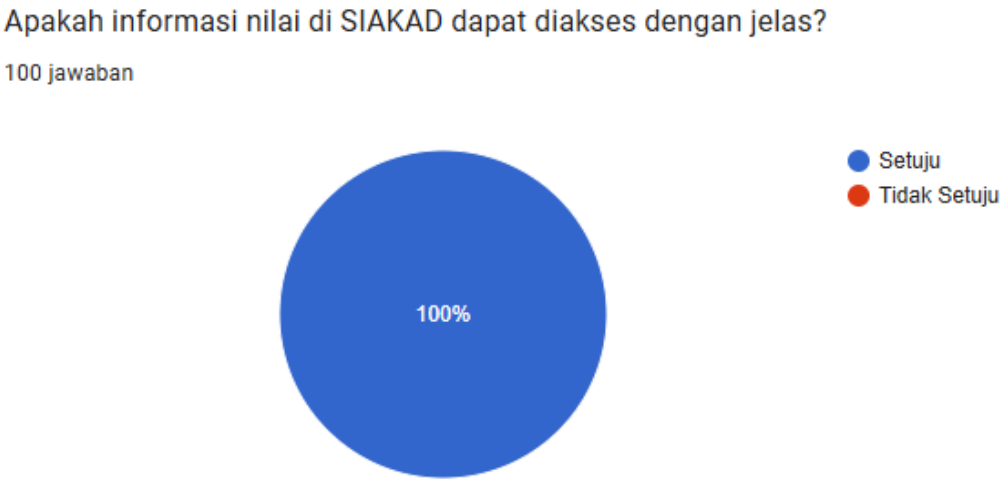
Gambar 3.8 Pertanyaan Transparansi 1

Pada pertanyaan kedua “apakah informasi nilai di SIAKAD dapat diakses dengan jelas”, sebanyak 100 mahasiswa menjawab setuju dan 0 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{100}{100}$ x 100% = 100%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{0}{100}$ x 100% = 0%



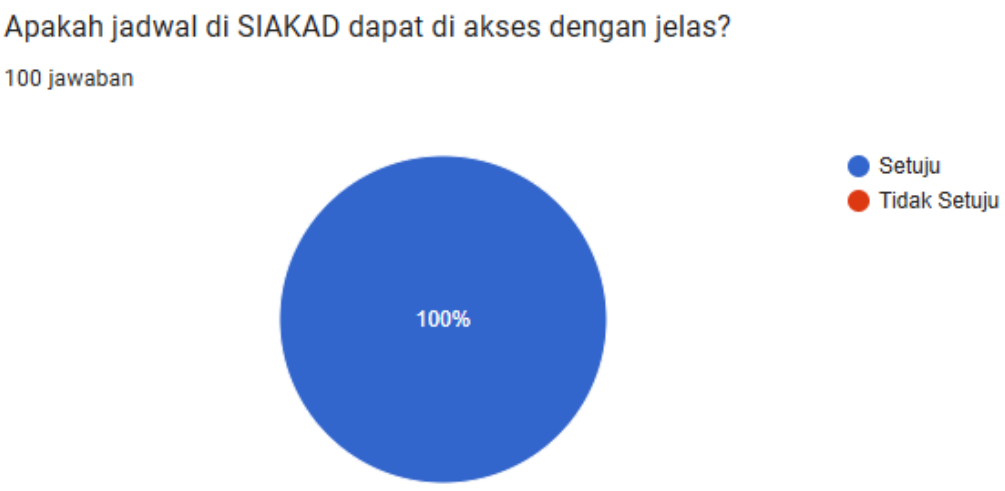
Gambar 3.9 Pertanyaan Transparansi 2

Pada pertanyaan ketiga “apakah jadwal di SIAKAD dapat di akses dengan jelas”, terdapat 100 mahasiswa menjawab setuju dan 0 mahasiswa menjawab tidak setuju.
Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{100}{100}$ x 100% = 100%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{0}{100}$ x 100% = 0%



Gambar 3.10 Pertanyaan Transparansi 3

Secara keseluruhan jumlah jawaban setuju pada indikator transparansi diperoleh dari penjumlahan seluruh jawaban setuju pada ketiga pertanyaan, yaitu :

99+100+100= 299

Sedangkan jumlah jawaban tidak setuju, yaitu :

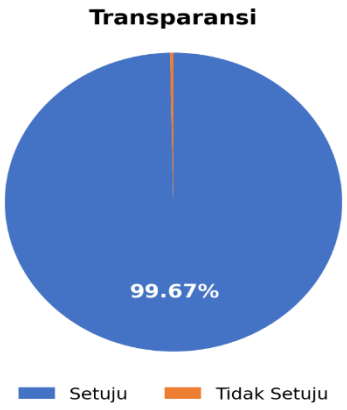
1+0+0= 1

Karena total jawaban pada indikator transparansi sebanyak 300 jawaban, maka presentase keseluruhan jawaban setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{299}{300}$ x 100% = 99,67%

Sedangkan presentase jawaban tidak setuju, dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{1}{300}$ x 100% = 0,33%



Gambar 3.11 Keseluruhan Transparansi

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat transparansi SIAKAD di FPH Universitas Teknologi Sumbawa tergolong Sangat Baik dengan skor tertinggi di antara seluruh indikator.

3.5 Indikator Efisiensi

Pada indikator efisiensi Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terdapat 2 pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa. Berdasarkan hasil kuesioner, pada pertanyaan pertama "Apakah SIAKAD membantu menghemat waktu Anda dalam mengurus administrasi akademik.", sebanyak 95 mahasiswa menjawab setuju dan 5 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{95}{100}$ x 100% = 95%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{5}{100}$ x 100% = 5%

Gambar 3.12 Pertanyaan Efisiensi 1

Pada pertanyaan kedua “Apakah SIAKAD mengurangi kebutuhan datang langsung ke kampus.", sebanyak 90 mahasiswa menjawab setuju dan 10 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{90}{100}$ x 100% = 90%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{10}{100}$ x 100% =10%

Gambar 3.13 Pertanyaan Efisiensi 2

Secara keseluruhan jumlah jawaban setuju pada indikator efisiensi diperoleh dari penjumlahan seluruh jawaban setuju pada kedua pertanyaan, yaitu :

95+90= 185

Sedangkan jumlah jawaban tidak setuju, yaitu :

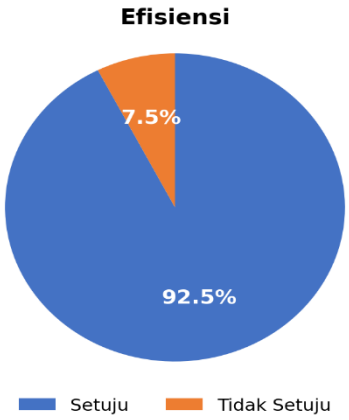
5+10 = 15

Karena total jawaban pada indikator efisiensi sebanyak 200 jawaban, maka presentase keseluruhan jawaban setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{185}{200}$ x 100% = 92,5%

Sedangkan presentase jawaban tidak setuju, dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{15}{200}$ x 100% = 7,5%



Gambar 3.14 Keseluruhan Efesiensi 1

Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator efisiensi berada pada kategori Baik dan menjadi satu-satunya indikator yang tidak mencapai kategori Sangat Baik dalam penelitian ini.

3.6 Indikator Manajemen Proses

Pada indikator manajemen proses Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terdapat 2 pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa. Berdasarkan hasil kuesioner, pada pertanyaan pertama "Apakah proses penggunaan SIAKAD (login, isi KRS, cek nilai) mudah dilakukan", sebanyak 96 mahasiswa menjawab setuju dan 4 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{96}{100}$ x 100% = 96%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{4}{100}$ x 100% = 4%

Gambar 3.15 Manajemen Proses 1

Pada pertanyaan kedua "Apakah alur menu di SIAKAD jelas dan tidak membingungkan.", sebanyak 98 mahasiswa menjawab setuju dan 2 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{98}{100}$ x 100% = 98%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{2}{100}$ x 100% =2%

Gambar 3.16 Manajemen Proses 2

Secara keseluruhan jumlah jawaban setuju pada indikator manajemen produk diperoleh dari penjumlahan seluruh jawaban setuju pada kedua pertanyaan, yaitu :

96+98 =194

Sedangkan jumlah jawaban tidak setuju, yaitu :

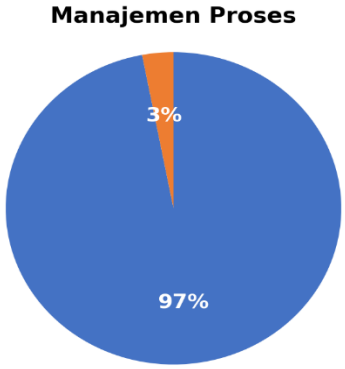
4+2 = 6

Karena total jawaban pada indikator manajemen produk sebanyak 200 jawaban, maka presentase keseluruhan jawaban setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{194}{200}$ x 100% = 97%

Sedangkan presentase jawaban tidak setuju, dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{6}{200}$ x 100% = 3%



Gambar 3.17 Keseluruhan Manajemen Proses

Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator manajemen proses SIAKAD di FPH Universitas Teknologi Sumbawa tergolong Sangat Baik dan menempati posisi tertinggi kedua setelah transparansi.

3.7 Indikator Manajemen Produk

Pada indikator manajemen produk Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terdapat 2 pertanyaan dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa. Berdasarkan hasil kuesioner, pada pertanyaan pertama “Apakah fitur SIAKAD sudah sesuai dengan kebutuhan akademik Anda”, sebanyak 96 mahasiswa menjawab setuju dan 4 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{96}{100}$ x 100% = 96%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{4}{100}$ x 100% =4%

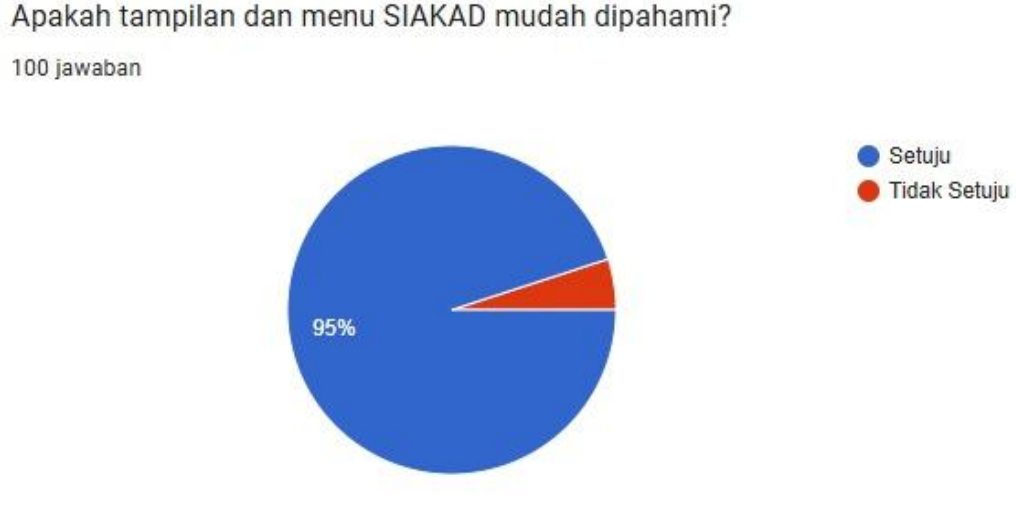
Gambar 3.18 Manajemen Produk 1

Pada pertanyaan kedua "Apakah tampilan dan menu SIAKAD mudah dipahami.", sebanyak 95 mahasiswa menjawab setuju dan 5 mahasiswa yang menjawab tidak setuju. Perhitungannya sebagai berikut :

$P = \frac{95}{100}$ x 100% = 95%

Sedangkan jawaban tidak setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{5}{100}$ x 100% =5%



Gambar 3.19 Manajemen Produk 2

Secara keseluruhan jumlah jawaban setuju pada indikator manajemen produk diperoleh dari penjumlahan seluruh jawaban setuju pada kedua pertanyaan, yaitu :

96+95= 191

Sedangkan jumlah jawaban tidak setuju, yaitu :

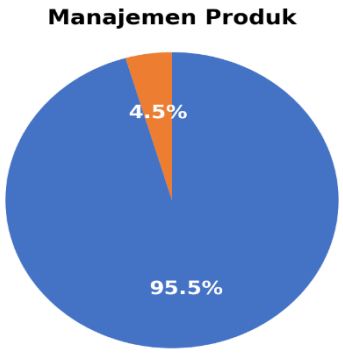
4+5 = 9

Karena total jawaban pada indikator manajemen produk sebanyak 200 jawaban, maka presentase keseluruhan jawaban setuju dihitung sebagai berikut :

$P = \frac{191}{200}$ x 100% = 95,5%

Sedangkan presentase jawaban tidak setuju, dihitung sebagai berikut :

$$P = \frac{9}{200} \times 100\% = 4{,}5\%$$



Gambar 3.20 Keseluruhan Manajemen Produk

Hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator manajemen produk SIAKAD di FPH Universitas Teknologi Sumbawa tergolong Sangat Baik. Mayoritas mahasiswa merasa fitur yang ada sudah memadai untuk mendukung kegiatan akademik mereka.

3.8 Ringkasan Seluruh Indikator

Pada bagian ini peneliti membahas hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Fakultas Psikologi dan Humaniora Universitas Teknologi Sumbawa berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden mahasiswa. Pembahasan dilakukan berdasarkan enam indikator penelitian, yaitu akuntabilitas, efektivitas, transparansi, efisiensi, manajemen proses, dan manajemen produk. Setiap indikator dianalisis berdasarkan hasil persentase jawaban responden untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIAKAD dalam mendukung kegiatan akademik.

1. Akuntabilitas

   Berdasarkan hasil penelitian, indikator akuntabilitas memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 94,67%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 5,33%. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai data dan informasi akademik yang tersedia pada SIAKAD sudah akurat dan dapat dipercaya. Keakuratan informasi akademik sangat penting dalam sistem informasi karena berkaitan langsung dengan kebutuhan mahasiswa, seperti nilai, jadwal perkuliahan, dan data akademik lainnya. Mahasiswa merasa bahwa informasi yang tersedia pada SIAKAD telah sesuai dengan kondisi akademik yang sebenarnya sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Selain itu, akuntabilitas sistem juga tercermin dari kemampuan sistem dalam menyimpan dan menampilkan data akademik secara konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya data yang akurat, mahasiswa dapat menggunakan sistem dengan lebih nyaman dan percaya terhadap informasi yang disajikan.

   Dengan demikian, indikator akuntabilitas berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa SIAKAD telah mampu memberikan informasi akademik yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh mahasiswa pengguna sistem.

2. Efektivitas

   Berdasarkan hasil penelitian, indikator efektivitas memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 96,5%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 3,5%. Hasil

tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai bahwa penggunaan SIAKAD telah efektif dalam mendukung kegiatan akademik mereka. Mahasiswa merasa bahwa SIAKAD mampu membantu proses pengisian KRS, pengecekan nilai, akses jadwal kuliah, dan pemenuhan informasi akademik lainnya dengan lebih mudah dan terstruktur. Fitur-fitur yang tersedia dalam sistem dinilai cukup membantu mahasiswa dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan akademik secara online. Tingginya persentase kepuasan pada indikator ini menggambarkan bahwa sistem telah berfungsi sesuai dengan tujuan penggunaannya, yakni memperlancar proses akademik mahasiswa secara digital.

Dengan demikian, indikator efektivitas berada pada kategori Sangat Baik, yang berarti bahwa SIAKAD telah mampu mendukung kegiatan akademik mahasiswa secara efektif dan optimal.

3. Transparansi

Berdasarkan hasil pengolahan data, indikator transparansi memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 99,67%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 0,33%. Hasil ini menempatkan transparansi sebagai indikator dengan skor tertinggi di antara seluruh indikator yang dievaluasi dalam penelitian ini. Mahasiswa menilai bahwa informasi yang tersedia pada sistem, seperti tagihan, nilai, dan jadwal kuliah dapat diakses dengan mudah, jelas, dan terbuka. Kemudahan akses informasi tersebut membantu mahasiswa memperoleh data akademik secara cepat tanpa harus mendatangi bagian administrasi secara langsung. Transparansi sangat penting dalam sistem informasi karena dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Semakin terbuka informasi yang disajikan oleh sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SIAKAD.

Dengan demikian, indikator transparansi berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa mahasiswa merasa informasi akademik pada SIAKAD telah disampaikan secara terbuka, lengkap, dan mudah dipahami.

4. Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian, indikator efisiensi memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 92,5%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 7,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan SIAKAD dinilai mampu membantu mahasiswa dalam mengakses layanan akademik dengan lebih hemat waktu dan tenaga. Mahasiswa menilai bahwa berbagai kebutuhan akademik dapat diselesaikan secara online tanpa harus datang langsung ke kampus, sehingga proses administrasi menjadi lebih praktis dan fleksibel. Meskipun demikian, indikator efisiensi menjadi satu-satunya indikator yang tidak mencapai kategori Sangat Baik dalam penelitian ini, dengan catatan bahwa masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa perlu hadir secara fisik ke kampus untuk menyelesaikan urusan akademik tertentu. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa cakupan digitalisasi layanan akademik melalui SIAKAD masih perlu diperluas agar manfaat efisiensi dapat dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh mahasiswa.

Dengan demikian, indikator efisiensi berada pada kategori Baik, yang menunjukkan bahwa SIAKAD telah memberikan kemudahan dalam pelayanan akademik, namun masih terdapat ruang pengembangan yang perlu diperhatikan oleh pengelola sistem.

5. Manajemen Proses

Berdasarkan hasil penelitian, indikator manajemen proses memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 97%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 3%. Hasil ini menempatkan manajemen proses pada posisi tertinggi kedua setelah transparansi. Mahasiswa menilai bahwa proses penggunaan SIAKAD, mulai dari login,

pengisian KRS, hingga pengecekan nilai, dapat dilakukan dengan mudah dan tidak membingungkan. Alur menu yang tersedia dinilai jelas dan terstruktur sehingga pengguna dapat menavigasi sistem dengan nyaman. Pelaksanaan proses operasional yang baik mencerminkan bahwa pengembang sistem telah memperhatikan aspek kemudahan penggunaan (ease of use) sebagai bagian dari kualitas layanan digital yang diberikan kepada mahasiswa.

Dengan demikian, indikator manajemen proses berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa proses operasional SIAKAD telah berjalan secara efektif dan memberikan pengalaman penggunaan yang baik bagi mahasiswa.

6. Manajemen Produk

Berdasarkan hasil penelitian, indikator manajemen produk memperoleh persentase jawaban setuju sebesar 95,5%, sedangkan jawaban tidak setuju sebesar 4,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas SIAKAD sebagai produk layanan digital dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Mahasiswa merasa bahwa fitur-fitur yang tersedia dalam sistem sudah sesuai dengan kebutuhan akademik mereka, dan tampilan antarmuka sistem dinilai mudah dipahami serta nyaman digunakan. Tingginya tingkat kepuasan pada indikator ini mencerminkan bahwa SIAKAD telah dikembangkan dengan memperhatikan kesesuaian fitur terhadap kebutuhan pengguna. Sistem yang memiliki tampilan yang intuitif, fitur yang memadai, dan kemudahan penggunaan akan memberikan pengalaman akademik digital yang lebih baik dan memuaskan bagi mahasiswa.

Dengan demikian, indikator manajemen produk berada pada kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa kualitas SIAKAD sebagai produk layanan akademik digital telah memenuhi harapan mahasiswa Fakultas Psikologi dan Humaniora Universitas Teknologi Sumbawa.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap penggunaan SIAKAD di Fakultas Psikologi dan Humaniora Universitas Teknologi Sumbawa. Lima dari enam indikator penelitian memperoleh kategori Sangat Baik, dengan rata-rata tingkat persetujuan sebesar 96% di seluruh indikator. Hasil ini menunjukkan bahwa SIAKAD telah mampu memberikan pelayanan akademik yang transparan, efektif, akuntabel, serta memiliki kualitas produk dan proses yang tinggi. Satu-satunya indikator yang berada pada kategori Baik adalah efisiensi, yang mengindikasikan perlunya perluasan cakupan digitalisasi agar seluruh layanan akademik dapat diselesaikan sepenuhnya melalui sistem tanpa memerlukan kehadiran fisik ke kampus. Penggunaan SIAKAD secara keseluruhan dinilai mampu meningkatkan kemudahan mahasiswa dalam mengakses layanan akademik secara digital sesuai dengan prinsip good governance dan manajemen inovasi.

Dengan demikian, penggunaan SIAKAD di Fakultas Psikologi dan Humaniora Universitas Teknologi Sumbawa dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan yang tinggi kepada mahasiswa sebagai pengguna sistem.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Fakultas Psikologi dan Humaniora Universitas Teknologi Sumbawa berdasarkan persepsi 100 mahasiswa aktif melalui pendekatan kuantitatif deskriptif dengan enam indikator kualitas layanan, yaitu akuntabilitas, efektivitas, transparansi, efisiensi, manajemen proses, dan manajemen produk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan SIAKAD UTS mendapatkan penilaian yang sangat positif dari mahasiswa, dengan lima dari enam indikator berada pada kategori Sangat Baik. Transparansi menjadi indikator dengan skor tertinggi sebesar 99,67%, yang membuktikan bahwa SIAKAD sangat efektif dalam menyediakan keterbukaan informasi akademik berupa nilai, jadwal, dan tagihan yang dapat diakses oleh seluruh

mahasiswa secara mudah dan jelas. Indikator manajemen proses menempati posisi tertinggi kedua dengan persentase 97%, mencerminkan bahwa alur penggunaan sistem mulai dari login, pengisian KRS, hingga pengecekan nilai dinilai mudah dan tidak membingungkan. Indikator efektivitas mencatat skor 96,5%, diikuti oleh manajemen produk sebesar 95,5%, dan akuntabilitas sebesar 94,67%, yang seluruhnya tergolong dalam kategori Sangat Baik. Satu-satunya indikator yang berada pada kategori Baik adalah efisiensi dengan persentase 92,5%, di mana masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasa perlu hadir secara fisik ke kampus untuk menyelesaikan urusan akademik tertentu, khususnya terkait kemampuan sistem dalam mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kampus. Secara keseluruhan, SIAKAD Universitas Teknologi Sumbawa telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dan manajemen inovasi secara nyata dalam tata kelola layanan akademik digital. Namun demikian, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan, terutama pada aspek efisiensi melalui perluasan cakupan digitalisasi layanan akademik, peningkatan akurasi dan sinkronisasi data, serta pengembangan fitur-fitur baru yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna, guna mewujudkan sistem informasi akademik yang benar-benar optimal dan sepenuhnya memenuhi kebutuhan seluruh mahasiswa Fakultas Psikologi dan Humaniora Universitas Teknologi Sumbawa.

DAFTAR PUSTAKA

Hami, A., & Anggraini, D. (2022). *Kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAKAD) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna*. Jurnal Informasi dan Komputer, 10 (1), 121–129. https://doi.org/10.35959/jik.v10i1.299

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.)*. *Pearson Education*. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/management-information-systems-managing-the-digital-firm/P200000006023

Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). *Evaluasi keberhasilan sistem informasi akademik dengan pendekatan model DeLone dan McLean*. Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 10 (2), 137–144. https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144

Putri, N. K. A., & Indriyanti, A. D. (2021). *Penerapan PIECES framework sebagai evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAKADU) pada Universitas Negeri Surabaya*. Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI), 2(2), 78–84. https://doi.org/10.26740/jeisbi.v2i2.39730

Rahma, R. F., Nawassyarif, N., Yunanri W., & Bahit, M. (2022). *Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan pendekatan overview analitik*. Jurnal Masyarakat Informatika, 13(2), 121–132. https://doi.org/10.14710/jmasif.13.2.49403

Relubun, D. A., Kurnia, R., & Umar, S. O. (2019). *Pengaruh kualitas sistem informasi akademik (SIAKAD) terhadap kepuasan mahasiswa pada IAIN Ambon*. TAHKIM: Jurnal Hukum dan Syariah, XV (2), 265–279. https://doi.org/10.33477/thk.v15i2.1169

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations (5th ed.)*. Free Press. https://www.simonandschuster.com/books/Diffusion-of-Innovations-5th-Edition/Everett-M-Rogers/9780743222099

Tidd, J., & Bessant, J. (2018). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change (6th ed.)*. Wiley. https://www.wiley.com/en-gb/Managing+Innovation%3A+Integrating+Technological%2C+Market+and+Organizational+Change%2C+6th+Edition-p-9781119379454

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158*. https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/UU_Tahun2012_Nomor12.pdf

United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. UNDP. https://www.undp.org/publications/governance-sustainable-human-development