

## **Analisis Manajemen Integrasi Data dan Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Alumni melalui Efektivitas Layanan Informasi Akademik**

Jusmulyadi<sup>1✉</sup>, Roni Herison<sup>2</sup>, Munir<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Pascasarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen integrasi data dan sistem informasi akademik terhadap kepuasan alumni melalui efektivitas layanan informasi akademik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Populasi terdiri dari 394 alumni Fakultas Sains dan Teknologi UIN Alauddin Makassar, dengan sampel sebanyak 198 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan path analysis dan uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen integrasi data dan sistem informasi akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan informasi akademik. Lebih lanjut, variabel-variabel ini juga memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan alumni melalui efektivitas layanan sebagai variabel mediasi. Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa efektivitas layanan informasi akademik secara signifikan memediasi hubungan antara variabel independen dan kepuasan alumni. Temuan ini menyiratkan bahwa peningkatan integrasi data dan sistem informasi akademik dapat meningkatkan efektivitas layanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan alumni.

**Kata kunci:** Integrasi Data, Sistem Informasi Akademik, Efektivitas Layanan, Kepuasan Alumni

### **Abstract**

This study aims to analyze the effect of data integration management and academic information systems on alumni satisfaction through the effectiveness of academic information services. This research uses a quantitative approach with a causal design. The population consisted of 394 alumni of the Faculty of Science and Technology at UIN Alauddin Makassar, with a sample of 198 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using path analysis and Sobel test. The results show that data integration management and academic information systems have a significant effect on the effectiveness of academic information services. Furthermore, these variables also have a direct and indirect effect on alumni satisfaction through service effectiveness as a mediating variable. The Sobel test results indicate that the effectiveness of academic information services significantly mediates the relationship between independent variables and alumni satisfaction. These findings imply that improving data integration and academic information systems can enhance service effectiveness and ultimately increase alumni satisfaction.

**Keywords:** Data Integration, Academic Information System, Service Effectiveness, Alumni Satisfaction

Copyright (c) 2026 Jusmulyadi

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [jusmulyadi.fst@uin-alauddin.ac.id](mailto:jusmulyadi.fst@uin-alauddin.ac.id)

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam dunia pendidikan tinggi telah mendorong perguruan tinggi untuk mengelola data akademik secara terintegrasi dan berbasis sistem informasi. Integrasi data akademik menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas layanan informasi akademik, mulai dari proses administrasi, pengelolaan nilai, hingga layanan alumni. Namun, pada praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti ketidaksinkronan data antar sistem, keterlambatan pembaruan data, serta rendahnya respons layanan informasi akademik. Permasalahan ini berimplikasi pada menurunnya kualitas layanan dan kepuasan pengguna, khususnya alumni.

Permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya manajemen integrasi data dan sistem informasi akademik dalam mendukung efektivitas layanan informasi akademik. Banyak perguruan tinggi telah mengimplementasikan Sistem Informasi Akademik (SIKAD), namun belum sepenuhnya mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan responsif. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara implementasi teknologi dengan kualitas layanan yang dihasilkan. Selain itu, fenomena rendahnya tingkat kepuasan alumni terhadap layanan akademik juga menjadi indikator bahwa sistem yang ada belum berjalan secara optimal.

Lebih lanjut, tantangan lain yang dihadapi adalah tuntutan regulasi nasional seperti Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti), Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), serta Indikator Kinerja Utama (IKU) yang mengharuskan perguruan tinggi memiliki sistem data yang terintegrasi, akurat, dan dapat diakses secara real-time. Ketidaksiapan dalam mengelola integrasi data dapat berdampak pada rendahnya kualitas pelaporan, keterlambatan informasi, serta kurang optimalnya pengambilan keputusan berbasis data.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu pendekatan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada manajemen integrasi data dan efektivitas layanan sebagai variabel kunci dalam meningkatkan kepuasan alumni. Dalam konteks ini, efektivitas layanan informasi akademik diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara sistem (teknologi) dengan kepuasan pengguna (alumni). Dengan demikian, penelitian ini menawarkan suatu model konseptual yang mengintegrasikan aspek manajerial dan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi.

Secara teoritik, manajemen integrasi data merupakan proses pengelolaan data yang mencakup pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, dan distribusi data secara terintegrasi antar sistem. Menurut Wang dan Strong (1996), kualitas data tidak hanya ditentukan oleh akurasi, tetapi juga oleh konsistensi, kelengkapan, dan kemudahan akses. Dalam konteks pendidikan tinggi, integrasi data akademik yang baik akan mendukung kelancaran layanan informasi serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Sementara itu, sistem informasi akademik merupakan suatu sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola aktivitas akademik secara terstruktur dan terintegrasi. Keberhasilan sistem informasi akademik dapat diukur melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagaimana dijelaskan dalam model DeLone dan McLean. Sistem yang berkualitas akan menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu, sehingga dapat meningkatkan efektivitas layanan akademik.

Efektivitas layanan informasi akademik sendiri merujuk pada kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indikator efektivitas layanan meliputi ketepatan layanan (reliability), kecepatan tanggapan (responsiveness), kepastian prosedur (assurance), kepedulian (empathy), dan fasilitas pendukung (tangibles). Layanan yang efektif akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan.

Kepuasan alumni sebagai variabel outcome dalam penelitian ini merupakan refleksi dari pengalaman alumni terhadap layanan akademik yang diterima. Kepuasan alumni tidak hanya menjadi indikator kualitas layanan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan citra institusi serta loyalitas alumni. Alumni yang puas cenderung memberikan rekomendasi positif dan berkontribusi terhadap pengembangan institusi.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem informasi akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan dan kepuasan pengguna. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengaruh langsung, tanpa mempertimbangkan peran variabel mediasi seperti efektivitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi gap tersebut dengan menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antara manajemen integrasi data dan sistem informasi akademik terhadap kepuasan alumni melalui efektivitas layanan informasi akademik.

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh manajemen integrasi data terhadap efektivitas layanan informasi akademik
2. Menganalisis pengaruh sistem informasi akademik terhadap efektivitas layanan informasi akademik
3. Menganalisis pengaruh manajemen integrasi data terhadap kepuasan alumni
4. Menganalisis pengaruh sistem informasi akademik terhadap kepuasan alumni
5. Menganalisis pengaruh efektivitas layanan informasi akademik terhadap kepuasan alumni
6. Menganalisis peran efektivitas layanan sebagai variabel mediasi

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian dalam bidang manajemen pendidikan dan sistem informasi dengan mengintegrasikan variabel teknologi dan layanan dalam satu model analisis. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perguruan tinggi dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan akademik melalui optimalisasi integrasi data dan sistem informasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi yang berorientasi pada kepuasan alumni.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas yang bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel penelitian. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis melalui data numerik yang dianalisis secara statistik, sehingga mampu memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antar variabel yang diteliti.

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Alauddin Makassar dengan objek penelitian adalah alumni tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 394 alumni, yang merupakan keseluruhan subjek yang memiliki karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 198 responden sebagai sampel penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai instrumen utama penelitian. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan rentang penilaian 1 sampai 5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator dari masing-masing variabel, yaitu manajemen integrasi data, sistem informasi akademik, efektivitas layanan informasi akademik, dan kepuasan alumni. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang telah disesuaikan dengan konsep teoritik yang relevan, seperti kualitas data, keandalan sistem, kecepatan layanan, dan tingkat kepuasan pengguna. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *corrected item-total correlation*, dimana item dinyatakan valid apabila memiliki nilai lebih besar dari 0,30. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai di atas 0,70 yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban terhadap masing-masing variabel. Selanjutnya, analisis inferensial dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji asumsi klasik, analisis jalur (*path analysis*), dan uji Sobel. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator (BLUE)*.

Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian. Model analisis terdiri dari dua jalur, yaitu jalur pertama yang menguji pengaruh manajemen integrasi data dan sistem informasi akademik terhadap efektivitas layanan informasi akademik, serta jalur kedua yang menguji pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan alumni. Untuk menguji peran variabel mediasi, digunakan uji Sobel yang bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh tidak langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi. Variabel efektivitas layanan informasi akademik dinyatakan sebagai mediator apabila nilai signifikansi uji Sobel lebih kecil dari 0,05. Dengan menggunakan pendekatan analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antara manajemen integrasi data, sistem informasi akademik, efektivitas layanan, dan kepuasan alumni, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Data

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics					Reliability test
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
X1.1	18.14	6.190	.586	.797	0.823
X1.2	18.17	6.174	.545	.807	
X1.3	18.13	5.589	.672	.771	
X1.4	18.12	5.701	.696	.766	
X1.5	18.32	5.227	.610	.796	

X2.1	26.61	8.845	.554	.794	0.817
X2.2	26.72	8.020	.593	.787	
X2.3	26.69	8.013	.681	.770	
X2.4	26.73	7.979	.631	.779	
X2.5	26.66	7.992	.654	.775	
X2.6	26.64	9.660	.375	.819	
X2.7	26.45	9.577	.398	.816	
Y.1	17.22	5.650	.401	.752	0.756
Y.2	17.37	4.503	.577	.693	
Y.3	17.33	4.759	.614	.677	
Y.4	17.29	4.881	.703	.651	
Y.5	17.27	6.012	.347	.766	
Z1	8.71	1.065	.434	.510	0.619
Z2	8.88	.900	.468	.461	
Z3	8.50	1.193	.389	.573	

Sumber: Pengolahan kuesioner, 2026

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel manajemen integrasi data (X1), sistem informasi akademik (X2), efektivitas layanan (Y), dan kepuasan alumni (Z) memiliki nilai corrected item-total correlation > 0,30, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,823 dan X2 sebesar 0,817 yang termasuk kategori sangat baik. Variabel Y memiliki nilai 0,756 yang menunjukkan reliabilitas baik, sedangkan variabel Z sebesar 0,619 yang masih tergolong cukup dan dapat diterima. Secara keseluruhan, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

**Tabel 2.** Hasil analisis regresi model 1

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.857	1.993		2.938	.004
	Manajemen integrasi data_X1	.349	.084	.372	4.177	.000
	Sistem informasi akademik_X2	.252	.073	.308	3.452	.001

a. Dependent Variable: Efektivitas layanan informasi akademik\_Y

Sumber: Pengolahan kuesioner (terlampir), 2026

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Manajemen Integrasi Data (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Efektivitas Layanan Informasi Akademik (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0.372 dan nilai p = 0.000, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0.05. Hal ini berarti bahwa Manajemen Integrasi Data berkontribusi signifikan terhadap efektivitas layanan informasi akademik. Selain itu, variabel Sistem Informasi Akademik (X2) juga menunjukkan pengaruh positif dengan koefisien sebesar 0.308 dan nilai p = 0.001, yang juga lebih kecil dari 0.05, menandakan pengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan informasi akademik. Secara keseluruhan, kedua variabel tersebut terbukti memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan informasi akademik.

**Tabel 3.** Nilai determinasi model jalur pertama

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 <sup>a</sup>	.361	.350	2.222

a. Predictors: (Constant), Sistem informasi akademik\_X2, Manajemen integrasi data\_X1

Sumber: Pengolahan kuesioner (terlampir), 2026

Model summary menunjukkan hasil yang penting untuk mengevaluasi kinerja model prediksi. Nilai R = 0.601 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel independen (Sistem Informasi Akademik (X2) dan Manajemen Integrasi Data (X1)) dengan Efektivitas Layanan Informasi Akademik (Y). Nilai R Square = 0.361 menunjukkan bahwa sekitar 36.1% variasi dalam efektivitas layanan informasi akademik dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut.

Sementara itu, Adjusted R Square = 0.350 menunjukkan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah prediktor dalam model, sekitar 35% variasi dalam efektivitas layanan informasi akademik dapat dijelaskan oleh variabel X1 dan X2. Nilai Std. Error of the Estimate = 2.222 menggambarkan tingkat ketepatan prediksi model, yang semakin kecil angkanya, semakin baik model dalam memprediksi data. Dengan demikian, meskipun model ini menjelaskan sebagian variasi dalam efektivitas layanan informasi akademik, masih ada faktor lain yang belum teridentifikasi yang mempengaruhi variabel dependen.

**Tabel 4.** Hasil analisis regresi model 2

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.518	.984		3.576	.001
	Manajemen integrasi data_X1	.092	.043	.191	2.150	.034
	Sistem informasi akademik_X2	.142	.036	.338	3.882	.000
	Efektivitas layanan informasi akademik_Y	.140	.044	.275	3.190	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan alumni\_Z

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Manajemen Integrasi Data (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan alumni (Z) dengan nilai koefisien sebesar 0.191 dan nilai p = 0.034, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0.05. Hal ini berarti bahwa Manajemen Integrasi Data berkontribusi signifikan terhadap kepuasan alumni. Variabel Sistem Informasi Akademik (X2) juga menunjukkan pengaruh positif dengan koefisien sebesar 0.338 dan nilai p = 0.001, yang juga lebih kecil dari 0.05, menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan alumni. Selanjutnya, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel efektivitas layanan informasi akademik (Y) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan alumni (Z) dengan nilai koefisien sebesar 0.275 dan nilai p = 0.002, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0.05. Hal ini berarti bahwa efektivitas layanan informasi akademik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan alumni.

**Tabel 5.** Nilai determinasi model jalur kedua

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.672a	.451	.437	1.058
a. Predictors: (Constant), Efektivitas layanan informasi akademik_Y, Sistem informasi akademik_X2, Manajemen integrasi data_X1				
b. Dependent Variable: Kepuasan alumni_Z				

Sumber: Pengolahan kuesioner, 2026

Model summary menunjukkan bahwa model prediksi memiliki R = 0.672, yang menunjukkan hubungan sedang hingga kuat antara variabel independen (Efektivitas Layanan Informasi Akademik (Y), Sistem Informasi Akademik (X2), dan Manajemen Integrasi Data (X1)) dengan Kepuasan Alumni (Z). Nilai R Square = 0.451 berarti sekitar 45.1% variasi dalam kepuasan alumni dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen

tersebut. Sementara itu, Adjusted R Square = 0.437 menunjukkan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah prediktor dalam model, sekitar 43.7% variasi dalam kepuasan alumni dapat dijelaskan. Nilai Std. Error of the Estimate = 1.058 menggambarkan ketepatan prediksi model. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun model ini memberikan penjelasan yang cukup baik mengenai kepuasan alumni, masih ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan alumni yang belum teridentifikasi dalam model ini.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Manajemen Integrasi Data terhadap Efektivitas Layanan Informasi Akademik**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen integrasi data berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan informasi akademik, dengan nilai koefisien sebesar 0,372 dan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan integrasi data, semakin efektif layanan informasi akademik yang dihasilkan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek utama seperti akurasi, konsistensi, dan pembaruan data yang tepat waktu berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Data yang terintegrasi dengan baik mampu mempercepat akses informasi, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan ketepatan layanan kepada pengguna.

Secara deskriptif, indikator pembaruan data tepat waktu, konsistensi data, dan akurasi memperoleh nilai rata-rata tinggi, yang berkontribusi pada meningkatnya ketepatan layanan dan kepedulian petugas dalam memberikan layanan akademik. Namun demikian, aspek kecepatan tanggapan masih perlu ditingkatkan, meskipun berada pada kategori baik.

Hasil ini sejalan dengan teori kualitas data yang menyatakan bahwa integrasi data yang efektif ditentukan oleh akurasi, konsistensi, dan ketepatan waktu (Wang & Strong, 1996), serta mendukung temuan sebelumnya bahwa sistem informasi akademik yang terkelola dengan baik dapat meningkatkan efektivitas layanan dan efisiensi administrasi. Dengan demikian, manajemen integrasi data menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan informasi akademik di perguruan tinggi.

### **Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Efektivitas Layanan Informasi Akademik**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan informasi akademik, dengan nilai koefisien sebesar 0,308 dan p-value 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi akademik, semakin efektif layanan informasi akademik yang dihasilkan.

Secara deskriptif, indikator data real time dan tampilan sistem yang mudah dipahami memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yang berkontribusi pada meningkatnya ketepatan layanan dan kepastian prosedur. Ketersediaan informasi yang akurat dan terkini memungkinkan pengguna memperoleh layanan yang cepat dan sesuai kebutuhan. Namun demikian, aspek kecepatan tanggapan masih perlu ditingkatkan, meskipun berada pada kategori baik.

Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sistem informasi akademik, terutama dalam hal keandalan, kemudahan penggunaan, dan keamanan data, berperan penting dalam meningkatkan efektivitas layanan. Hasil ini sejalan dengan teori sistem informasi yang menyatakan bahwa sistem yang mampu menyediakan informasi akurat, tepat waktu, dan responsif akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna (Petter et al., 2008).

Dengan demikian, pengembangan dan optimalisasi sistem informasi akademik menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas layanan informasi akademik di perguruan tinggi.

### **Pengaruh Manajemen Integrasi Data terhadap Kepuasan Alumni**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen integrasi data berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan alumni, dengan nilai koefisien sebesar 0,191 dan p-value

0,034. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan data yang baik mampu meningkatkan kepuasan alumni, meskipun pengaruhnya tergolong moderat. Secara deskriptif, indikator pembaruan data tepat waktu, konsistensi data, dan akurasi memperoleh nilai rata-rata tinggi, yang berkontribusi pada meningkatnya kepuasan alumni, terutama pada aspek kesediaan merekomendasikan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa data yang akurat, konsisten, dan selalu diperbarui mampu meningkatkan pengalaman positif alumni terhadap layanan akademik. Namun demikian, aspek aksesibilitas masih perlu ditingkatkan agar kemudahan akses informasi dapat lebih optimal.

Temuan ini menegaskan bahwa manajemen integrasi data tidak hanya berperan dalam mendukung sistem, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan (Tjiptono, 2019). Dengan demikian, optimalisasi manajemen integrasi data menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan alumni di perguruan tinggi.

### **Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Alumni**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan alumni, dengan nilai koefisien sebesar 0,338 dan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi akademik, semakin tinggi tingkat kepuasan alumni.

Secara deskriptif, indikator data real-time dan kemudahan penggunaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi, yang berkontribusi pada meningkatnya kepuasan, terutama pada aspek kesediaan merekomendasikan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang mampu menyediakan informasi akurat, terkini, dan mudah diakses memberikan pengalaman positif bagi alumni. Namun demikian, aspek keandalan sistem masih perlu ditingkatkan untuk mencapai layanan yang lebih optimal.

Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sistem informasi akademik, khususnya dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan, dan keamanan, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi yang menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna (Petter et al., 2008). Dengan demikian, peningkatan kualitas dan keandalan sistem informasi akademik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan alumni di perguruan tinggi.

### **Pengaruh Efektivitas Layanan Informasi Akademik terhadap Kepuasan Alumni**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan informasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan alumni, dengan nilai koefisien sebesar 0,275 dan p-value 0,002. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan alumni.

Secara deskriptif, indikator ketepatan layanan, kepedulian petugas, dan fasilitas layanan daring memperoleh nilai rata-rata tinggi, yang berkontribusi pada meningkatnya kepuasan, terutama pada aspek pemenuhan kebutuhan dan kesediaan merekomendasikan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang akurat, responsif, dan mudah diakses mampu memberikan pengalaman positif bagi alumni. Namun demikian, aspek kecepatan tanggapan masih perlu ditingkatkan agar layanan menjadi lebih optimal. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan, khususnya dalam hal ketepatan, responsivitas, dan kejelasan prosedur, merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan teori layanan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna (Kotler & Keller, 2017). Dengan demikian, peningkatan efektivitas layanan informasi akademik menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan alumni di perguruan tinggi.

### **Pengaruh Manajemen Integrasi Data terhadap Kepuasan Alumni melalui Efektivitas Layanan Informasi Akademik**

Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa manajemen integrasi data berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap kepuasan alumni melalui efektivitas layanan informasi akademik, dengan nilai  $z$  sebesar 3,613 dan  $p$ -value 0,000. Hal ini menegaskan bahwa efektivitas layanan berperan sebagai variabel mediasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen integrasi data tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan alumni, tetapi juga melalui peningkatan kualitas layanan. Pengelolaan data yang akurat, konsisten, dan tepat waktu mampu meningkatkan efektivitas layanan informasi akademik, seperti ketepatan dan kemudahan akses informasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan alumni.

Secara deskriptif, indikator pembaruan data tepat waktu dan konsistensi data berkontribusi pada meningkatnya ketepatan layanan, yang berdampak pada tingginya kesediaan alumni untuk merekomendasikan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan data menjadi dasar dalam menciptakan layanan yang efektif dan memuaskan.

Temuan ini memperkuat bahwa efektivitas layanan merupakan mekanisme penting yang menjembatani hubungan antara manajemen integrasi data dan kepuasan alumni.

### **Pengaruh Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Alumni melalui Efektivitas Layanan Informasi Akademik**

Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa sistem informasi akademik berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap kepuasan alumni melalui efektivitas layanan informasi akademik, dengan nilai  $z$  sebesar 3,496 dan  $p$ -value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan berperan sebagai variabel mediasi.

Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem informasi akademik tidak hanya mempengaruhi kepuasan alumni secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kualitas layanan. Sistem yang mampu menyediakan informasi secara real-time, akurat, dan mudah diakses akan meningkatkan ketepatan layanan, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan alumni.

Secara deskriptif, indikator data real-time dan ketepatan layanan memberikan kontribusi besar terhadap meningkatnya kepuasan, terutama pada aspek kesediaan alumni untuk merekomendasikan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem yang baik akan menghasilkan layanan yang efektif dan pengalaman pengguna yang positif. Dengan demikian, efektivitas layanan informasi akademik menjadi faktor kunci yang menjembatani hubungan antara sistem informasi akademik dan kepuasan alumni.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen integrasi data dan sistem informasi akademik terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan informasi akademik di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Alauddin Makassar. Pengelolaan data yang baik, seperti pembaruan tepat waktu dan konsistensi antar sistem, serta sistem informasi akademik yang terintegrasi, mampu meningkatkan kualitas, kecepatan, dan akurasi layanan akademik yang diberikan.

Selanjutnya, baik manajemen integrasi data maupun sistem informasi akademik juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan alumni. Meskipun pengaruh manajemen integrasi data tergolong moderat, pengelolaan data yang akurat dan sistem yang andal tetap memberikan pengalaman positif bagi alumni. Selain itu, efektivitas layanan informasi akademik terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepuasan, dimana layanan yang

cepat, tepat, dan responsif mendorong alumni untuk merasa puas dan bersedia merekomendasikan layanan tersebut.

Lebih lanjut, efektivitas layanan informasi akademik terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara manajemen integrasi data dan sistem informasi akademik terhadap kepuasan alumni. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas data dan sistem tidak hanya berdampak langsung, tetapi juga melalui perbaikan kualitas layanan. Dengan demikian, optimalisasi integrasi data dan sistem informasi akademik menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan alumni secara berkelanjutan.

## Referensi :

- Alter, S. (1992). *Information Systems: A Management Perspective*. Addison-Wesley.
- Anggita, M., & Agung, C. P. (2025). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Alumni. *Modus*, 37(2). <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/modus/article/view/10151>
- Arifudin. (2024). Upaya Strategis PTN dalam Peningkatan Response Rate Tracer Study Alumni: Studi Kasus di Universitas Riau. *Indonesian Journal of Tracer Study*, 1(1).
- Asfi, M., Kusnadi, & Kristianto. (2020). Analisis Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Akademik dengan Metode Importance Performance Analysis Berbasis Web (Studi Kasus: Universitas CIC). *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 4(4).
- Asri, R. A., Albar, R., Wibawa, M. B., & Ilya, M. A. (2025). Analisis pengaruh sistem informasi manajemen alumni berbasis web terhadap peningkatan keterlibatan alumni di MAN N 1. *Jurnal Ilmu Dan Informatika*, 11(2). <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/jics/article/view/5624>
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (1993). *Accounting Information Systems* (5th ed.). Prentice-Hall.
- Chandra, J. W., & Aghitsni, R. (2014). Sistem Informasi Penjadwalan Menggunakan Algoritma Genetika pada Program Studi Sastra Inggris Fakultas Sastra UNIKOM. *JAMIKA -- Jurnal Manajemen Informatika UNIKOM*, 1(4).
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- DeCenzo, D. A., Robbins, S. P., & Verhulst, S. L. (2016). *Fundamentals of Human Resource Management* (12th ed.). Wiley.
- Dirgantari, P. D. (2012). Pengaruh kualitas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa serta dampaknya terhadap upaya peningkatan citra perguruan tinggi negeri. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(2). <https://ejournal.upi.edu/index.php/mdb/article/view/1039>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Hall, J. A. (2001). *Accounting Information Systems* (3rd ed.). South-Western College Publishing.
- Hamza. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (Riset & Praktik Pendidikan)*, ?, 2021(?), ?--? <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/9935>
- Hartono, B. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. PT Rineka Cipta.
- Hartono, J. (2000). *Konsep Dasar Pemrograman Bahasa C* (2nd ed.). Andi.
- Indrayani, E. (2011). Pengelolaan sistem informasi akademik perguruan tinggi berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK). *Jurnal Penelitian Pendidikan*. <https://www.academia.edu/download/10068903/5.pdf>
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi* (Revised). Andi Publisher.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen pemasaran Jilid 1*. In Jakarta.
- Maharani, A. P. R., & Yeni, H. (2026). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK)

- Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Perguruan Tinggi. *Manajemen Dan Akuntansi Nusantara*, 2(1). <https://sihojournal.com/index.php/jimakun/article/view/1156>
- Manurung, D. (2009). *Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati*. Universitas Sumatera Utara.
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*. <https://www.academia.edu/download/93642531/pdf.pdf>
- Moekijat. (2016). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. CV. Mandar Maju.
- Muthiah, H. (2024). Pengaruh kompetensi lulusan berbasis entrepreneurship terhadap kepuasan pengguna dan daya saing alumni Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputersasi Akuntansi*, 17(2). <https://journal.stekom.ac.id/index.php/kompak/article/view/2087>
- Nauli, S. B. (2015). Kajian efektivitas sistem informasi akademik Universitas Mercu Buana. *Jurnal Ilmiah FIFO*. <https://www.neliti.com/publications/231775/kajian-efektivitas-sistem-informasi-akademik-universitas-mercu-buana>
- Nawawi. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Nurwulandari, A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara). *Repo USNI*. <http://repo.usni.ac.id/id/eprint/74>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Pettinger, R. (2020). *Introduction to Management* (4th ed.). Bloomsbury Publishing.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: A measure of information systems effectiveness. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 19(2), 173–185. <https://doi.org/10.2307/249687>
- Podomi, S. N. R., Yahiji, K., Anwar, H., & Otaya, L. G. (2023). Efektivitas Pengelolaan Akademik Informasi Sistem (AIS) dalam Mendukung Kepuasan Layanan Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(3), 213–228. <https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/alminhaj/article/view/4488>
- Pratama, I. P. A. E. (2014). *Sistem Informasi dan Implementasinya: Teori & Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source*. Informatika.
- Putra, R. P., Wibowo, A., Farlina, Y., & Susilawati, D. (2022). Penerapan Model Delone And McLean Website Sistem Informasi Akademik STIKES Sukabumi. *Swabumi*, 10(1), 44–45. <https://scholar.archive.org/work/2tkoca6qufcc5mjxdnwuctl3uu/access/wayback/https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/download/12255/pdf>
- Rahim, A., Wardani, M., Jusia, P. A., & Siswanto, A. (2025). Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM) Implementasi Dan Pengembangan Dashboard Akademik Feeder PDDikti Dengan Data Mart: Studi Kasus Universitas Dinamika Bangsa. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 5(April), 1336–1345. <https://doi.org/10.33998/jakakom.v5i1>
- Rahman, F., Arti, P. B., & Yeni, H. (2026). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Kampus. *Manajemen Dan Akuntansi Nusantara*, 2(1). <https://sihojournal.com/index.php/jimakun/article/view/1122>
- Raspatiningrum, L. (2011). Pengaruh Efektivitas Kinerja Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8(1).
- Reresi, M., Londar, W., & Kaanubun, E. (2024). Partisipasi Alumni dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi: Studi Kepuasan Terkait Dosen, Kurikulum dan Infrastruktur. *LEARNING: Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(3), 480–492. <https://doi.org/10.51878/learning.v4i3.3160>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.

- Safi'i, I., Akbar, B., Nuriadin, I., & Subali, S. (2022). Survei kepuasan lulusan terhadap kualitas pelayanan di perguruan tinggi: Upaya evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu lembaga. *Manajemen Pendidikan*. <https://journals.ums.ac.id/jmp/article/view/14912>
- Saniyah, S., Arsyad, M., & Arlan, A. S. (2025). Pengaruh efektivitas sistem informasi akademik (SIKAD) terhadap kualitas pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1). <https://ejournal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/1035>
- Scott, G. M. (1986). *Principles of Management Information Systems*. McGraw-Hill College.
- Stone, R. J., Cox, A., & Gavin, M. (2020). *Human Resource Management* (10th ed.). Wiley.
- Sumarsan, T. (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen* (Kedua). PT Indeks,. Jakarta.
- Supriana, I. W., Pramarta, C., & Putri, L. A. A. R. (2024). Aplikasi Pengukur Tingkat Kepuasan Alumni Berdasarkan Data Tracer Study Berbasis Metode Machine Learning. *Jurnal RESISTOR (Rekayasa Sistem Komputer)*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.31598/jurnalresistor.v7i1.1561>
- Suzanto, B., & Sidharta, I. (2015). Pengukuran End-User Computing Satisfaction atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1), 16–28.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Utami, A. W., & Samopa, F. (2013). Analisa kesuksesan sistem informasi akademik di perguruan tinggi dengan menggunakan D&M IS success model (studi kasus: ITS Surabaya). *SISFO Vol 4 No 5*. <https://www.academia.edu/download/68610900/1264.pdf>
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5–33. <https://doi.org/10.1080/07421222.1996.11518099>
- Weather, & Davis. (1996). *Human Resource and Personnel Management*. McGraw Hill .U.S.A.
- Widodo, S., Brawijaya, H., Samudi, & Retnoningsih, E. (2018). Integrasi Data Akademik Dengan Aplikasi Feeder PDDIKTI Berbasis Web Service. *BINA INSANI ICT JOURNAL*, 5(2), 153–162.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.
- Zulfa, A. A., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2025). Peran sistem informasi akademik berbasis web dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan akademik di perguruan tinggi. *Jurnal Tahsinia*, 6(1). <http://jurnal.rakeyansantang.ac.id/tahsinia/article/view/615>