

Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna Di Universitas Panca Sakti Bekasi

Tania Alexandra Thiodora¹ ✉, Rhoma Iskandar², Joni Tesmanto³,

¹²³ Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Panca Sakti Bekasi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna di Universitas Panca Sakti Bekasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 77 responden. Instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan uji korelasi Pearson dan Cronbach's Alpha yang dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan melalui SIAKAD berpengaruh secara positif dan nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Mahasiswa merasa terbantu dalam berbagai aktivitas akademik, seperti pengisian KRS, pengecekan nilai, dan pembayaran kuliah, berkat adanya sistem yang dinilai mudah diakses dan cukup informatif. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,534 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,452, yang berarti bahwa 45,2% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan SIAKAD, sedangkan sisanya 54,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sistem informasi akademik berdampak langsung pada peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik digital.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Akademik (SIAKAD), Kepuasan Mahasiswa

Abstract

This study aims to determine the influence of the quality of Academic Information System (SIAKAD) services on student satisfaction as users at Universitas Panca Sakti Bekasi. The method used is a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to 77 respondents. The research instruments were tested for validity and reliability using Pearson correlation and Cronbach's Alpha. The results indicate that the quality of services provided through SIAKAD has a positive and significant effect on student satisfaction. Students feel supported in various academic activities, such as course registration (KRS), grade checking, and tuition payment, thanks to a system considered accessible and informative. The results of the simple linear regression analysis show that the quality of SIAKAD services has a positive and significant impact on student satisfaction. This is evidenced by the regression coefficient value of 0.534 with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). The coefficient of determination (R^2) is 0.452, meaning that 45.2% of the variation in student satisfaction can be explained by the quality of SIAKAD services, while the remaining 54.8% is influenced by other factors outside this study. Based on these findings, it can be concluded that improvements in the quality

of academic information system services directly affect the increase in student satisfaction as users of digital academic services.

Keywords: *Service Quality, Academic Information System (SIKAD), Student Satisfactio*

Copyright (c) 2025 Tania Alexandra Thiodora

✉ Corresponding author :

Email Address : taniaalexalex200@gmail.com

PENDAHULUAN

Di dalam konteks global yang penuh dengan persaingan kompetisi, pendidikan tinggi tidak hanya berperan sebagai lembaga pencetak tenaga kerja yang kompeten, namun juga perlu untuk mampu memasarkan dirinya sebagai institusi yang relevan dan unggul. Melalui proses pendidikan tinggi, mahasiswa dibekali dengan kompetensi intelektual, teknis, dan karakter yang diperlukan untuk menjawab tantangan zaman serta berkontribusi dalam pembangunan bangsa. Oleh karena itu, kualitas layanan pendidikan menjadi bagian penting dari strategi pemasaran institusi. Salah satu aspek layanan yang menjadi sorotan dalam pemasaran pendidikan adalah layanan akademik, yang kini banyak dikelola secara digital melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Penerapan teknologi ini tidak hanya mencerminkan modernisasi layanan, tetapi juga menjadi nilai tambah yang dapat meningkatkan daya saing perguruan tinggi dalam menarik dan mempertahankan mahasiswa.

SIKAD merupakan platform digital yang dirancang untuk mempermudah proses administrasi akademik, ini mencakup segala hal, mulai dari tahapan perencanaan akademik melalui KRS, pengecekan nilai, sampai pengelolaan data mahasiswa secara keseluruhan. Implementasi SIKAD diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan akademik di perguruan tinggi. Universitas Panca Sakti Bekasi sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi turut mengadopsi SIKAD dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada mahasiswanya. Sebagai pengguna utama, mahasiswa memiliki peran penting dalam menilai sejauh mana kualitas layanan akademik melalui SIKAD dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Universitas Panca Sakti Bekasi termasuk dalam jajaran perguruan tinggi swasta yang berkembang pesat di wilayah Bekasi, Jawa Barat. Didirikan dengan tujuan memberikan kontribusi terhadap pembangunan sumber daya manusia yang unggul, universitas ini telah mengalami berbagai perkembangan baik dari sisi infrastruktur, program studi, maupun sistem layanan akademik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Seiring dengan kebutuhan dunia pendidikan tinggi yang semakin kompleks, Universitas Panca Sakti Bekasi terus berupaya meningkatkan kualitasnya melalui berbagai inovasi, termasuk dalam hal sistem informasi akademik.

Pelayanan akademik yang efektif dan optimal dalam pelaksanaannya, bukan hanya mencerminkan profesionalisme lembaga, namun juga menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan tersebut. Dalam era digital saat ini, banyak perguruan tinggi telah mengembangkan sistem informasi akademik (SIKAD) untuk mempermudah proses administrasi dan layanan akademik secara daring. Universitas Panca Sakti Bekasi juga telah mengimplementasikan SIKAD sebagai bentuk transformasi

layanan akademik yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, kecepatan, serta akurasi informasi yang diterima oleh mahasiswa.

Oleh karena itu penelitian ini, penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan sistem informasi akademik melalui (SIAKAD) berpengaruh atas persepsi kepuasan mahasiswa di Universitas Panca Sakti Bekasi. Tujuan utama penelitian ini adalah mengidentifikasi hubungan antara performa sistem informasi akademik yang diterapkan dengan tingkat kepuasan mahasiswa dalam perannya sebagai pengguna pelayanan, sehingga hasilnya dapat menjadi masukan untuk peningkatan mutu pelayanan akademik di masa mendatang. Penulis memutuskan untuk mengangkat penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna Di Universitas Panca Sakti Bekasi”** menjadi sangat relevan dalam konteks ini. Hasil pengumpulan data dalam penelitian ini bisa memberikan gambaran objektif tentang mengenai kondisi pelayanan akademik yang saat ini berjalan serta memberikan masukan konstruktif bagi pengembangan sistem ke depan. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan, universitas dapat meningkatkan mutu pelayanan sistem informasi akademik secara keseluruhan dan pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan serta loyalitas mahasiswa sebagai pengguna utama pelayanan pendidikan tinggi. Tingkat kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur rusial untuk mengukur keberhasilan sebuah perguruan tinggi. dalam memberikan pelayanan akademik.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa dianggap sebagai elemen kunci dalam mengukur efektivitas dan keberhasilan lembaga pendidikan tinggi dalam memberikan pelayanan akademik yang berkualitas. Mahasiswa sebagai pengguna utama pelayanan pendidikan memiliki harapan tertentu terhadap proses, sistem, dan hasil pelayanan yang mereka terima. Ketika harapan tersebut terpenuhi atau bahkan terlampaui, maka mahasiswa akan merasa puas dan cenderung memiliki loyalitas terhadap institusi tersebut.

Hasil penelitian mahasiswa menunjukkan bahwa tingkat mutu pelayanan memiliki ambang batas kenikmatan, di atas atau di bawah tingkat mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan dapat dipastikan setelah pelanggan menggunakan produk atau pelayanan pelanggan. Menurut (Hanisah et al., 2022). Salah satu aspek terpenting dari strategi kompetitif lembaga pendidikan tinggi adalah tingkat retensi fakultas. Kepemimpinan yang kuat menumbuhkan mahasiswa yang berdedikasi dengan memberikan penguatan positif untuk pelayanan perguruan tinggi (Yulia et al., 2022). Mahasiswa dapat digambarkan sebagai pelanggan yang menggunakan pelayanan pendidikan yang disediakan oleh dosen perguruan tinggi. Menurut analisis (Pardede & Tampubolon, 2023), Universitas yang menyediakan pelayanan pendidikan bertujuan untuk memberikan rasa prestasi kepada siswa. Fokus pendidikan tinggi adalah pada perilaku mahasiswa, integritas akademik, dan program pendidikan yang diajarkan.

Oleh karena itu, untuk memuaskan semua pengguna, pelayanan yang bermutu harus diberikan. Umpan balik dari peserta sangat penting bagi dosen perguruan tinggi. Hal ini tidak hanya untuk meningkatkan citra dosen perguruan tinggi dalam konteks kenaikan jabatan, tetapi juga untuk menilai kinerja mereka dalam meningkatkan standar dalam membangun pendidikan nasional (Nuraini, 2022). Kepuasan dan ketidakpuasan antara pelanggan terhadap adanya perbedaan antara kinerja layanan aktual yang ditentukan setelah penggunaan dengan norma sebelumnya untuk produk tersebut (Rumaningsih, 2021). Dengan demikian, pengalaman pelanggan dapat disimpulkan dari pembelian suatu produk atau pelayanan. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa kepuasan

merupakan penilaian yang menunjukkan respons individu terhadap suatu pengalaman yang menimbulkan stres atau tidak memuaskan dalam suatu aktivitas (Susetyo et al., 2022)

Berdasarkan berbagai penelitian dan teori, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan elemen krusial dalam menilai mutu layanan akademik dan keberhasilan suatu perguruan tinggi. Pelayanan yang berkualitas, ditopang oleh kepemimpinan yang efektif dan peran aktif dosen, akan menciptakan pengalaman belajar yang positif dan mendorong loyalitas mahasiswa terhadap institusi. Umpan balik mahasiswa menjadi alat penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Di Universitas Panca Sakti Bekasi, kepuasan mahasiswa tidak hanya berdampak pada proses akademik, tetapi juga berpengaruh terhadap citra institusi dan daya saing lulusan di dunia kerja. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan menjadi kebutuhan strategis dalam rangka mencetak lulusan berkualitas dan memperkuat posisi perguruan tinggi di tengah persaingan global.

Dimensi Kepuasan Mahasiswa

Menurut (Heriyanto, 2017) Dimensi kepuasan mahasiswa dapat tercermin dari berbagai aspek, seperti kepuasan terhadap kegiatan belajar mengajar, layanan bimbingan akademik, pengelolaan kampus, layanan administrasi, serta ketersediaan fasilitas dan sumber daya pendidikan. Di samping itu, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan ekstrakurikuler, efektivitas komunikasi antara pimpinan dan staf, serta ketepatan, keramahan, dan kecepatan pelayanan administrasi juga menjadi penentu utama. Secara lebih terperinci, dimensi kepuasan mahasiswa meliputi:

¹Kepuasan mahasiswa mencakup berbagai aspek, mulai dari ²proses pembelajaran, ³pengelolaan akademik, dan ⁴layanan administrasi, hingga ⁵kelengkapan serta kualitas fasilitas kampus. Penilaian mahasiswa terhadap sarana pendukung pembelajaran, kecepatan dan kejelasan komunikasi, serta mutu layanan akademik yang diterima menjadi indikator penting dalam menilai kualitas perguruan tinggi. Selain itu, kepuasan juga dipengaruhi oleh relevansi isi kurikulum, kebijakan akademik yang diterapkan, dan efektivitas manajemen kampus secara keseluruhan. Seluruh aspek ini membentuk persepsi mahasiswa terhadap pengalaman belajar yang mereka jalani, yang pada akhirnya berpengaruh pada loyalitas dan citra institusi.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Menurut (Reina, 2023) kepuasan mahasiswa memiliki implikasi yang luas, baik terhadap persepsi publik terhadap institusi, tingkat keberlanjutan studi, maupun potensi mahasiswa dalam merekomendasikan kampus kepada pihak lain. Tingkat kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas, meningkatkan motivasi belajar, serta memperkuat citra institusi di mata masyarakat. Dalam penelitian ini, kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan akademik melalui sistem informasi akademik (SIKAD). Faktor-faktor yang digunakan antara lain:

Kepuasan pengguna sistem dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kecepatan dan keakuratan layanan, serta kesesuaian informasi dengan kenyataan. Tingkat kepuasan terhadap hasil pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan pengalaman positif pengguna. Selain itu, kepuasan yang tinggi mendorong keinginan untuk terus menggunakan sistem dan merekomendasikannya kepada pihak lain, sehingga berkontribusi pada keberlanjutan dan citra positif layanan.

Dengan mengukur kepuasan mahasiswa, institusi pendidikan dapat memperoleh umpan balik (feedback) yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun sistem informasi akademik yang lebih baik, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Menurut (Assyahri & Mardaus, 2023) Sistem ini tidak hanya memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi akademik, tetapi juga membantu dosen dan staf administrasi dalam menjalankan tugas-tugas operasional dan pelaporan akademik secara efisien. Dengan diterapkannya sistem informasi akademik (SIKAD), mahasiswa dapat mengakses pelayanan akademik secara fleksibel, dapat diakses kapan pun dan di mana pun tanpa perlu mengunjungi ke bagian administrasi. Di Universitas Panca Sakti Bekasi, sistem informasi akademik (SIKAD) menjadi salah satu sarana utama dalam menyampaikan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Namun demikian, efektivitas sistem ini sangat bergantung pada kualitasnya, seperti keandalan sistem, kemudahan navigasi, kecepatan respon, serta ketersediaan dukungan teknis. Oleh karena itu, dalam penelitian ini sistem informasi akademik (SIKAD) dilihat sebagai media utama dalam memberikan pelayanan akademik, yang kualitasnya diukur menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik digital ini akan sangat dipengaruhi oleh performa sistem SIKAD yang mereka gunakan dalam aktivitas perkuliahan sehari-hari.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menunjukkan sejauh mana suatu layanan mampu diberikan dengan baik sesuai harapan perguruan tinggi memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Pengguna akan dapat menentukan apakah kecocokan kualitas akademik yang disediakan. Dalam hal ini, penerima manfaat adalah mahasiswa yang direncanakan akan mengevaluasi kualitas pelayanan akademik berdasarkan kebutuhan spesifik mereka. Dalam penelitian ini, kualitas dukungan akademik di evaluasi dalam hal seberapa baik dukungan akademik yang diberikan oleh perguruan tinggi agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa (Hamza et al., 2021). Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas akademik pelayanan.

Berdasarkan berbagai penelitian dan teori, terlihat bahwa kualitas pelayanan akademik sebagai penyebab kunci dalam membentuk kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Mahasiswa menilai mutu layanan dari tingkat kecocokan antara apa yang diharapkan dengan pengalaman yang di dapatkan, baik dalam aspek administrasi perkuliahan, informasi akademik, maupun kemudahan akses layanan. Pelayanan yang baik mencerminkan komitmen institusi dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna utama. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi kebutuhan strategis bagi perguruan tinggi untuk mempertahankan kepercayaan, meningkatkan kepuasan mahasiswa, serta menjaga daya saing institusi dalam periode berkelanjutan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Berikut adalah untuk mengukur kualitas pelayanan, penelitian ini menerapkan pendekatan *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh (Falevi, 2022). Model tersebut menguraikan lima dimensi utama sebagai dasar penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

¹bukti fisik (tampilan fasilitas dan sistem, seperti desain antarmuka, komputer, jaringan, dan ruang pelayanan), ²keandalan (akurasi dan konsistensi informasi KRS, nilai, dan jadwal), ³responsivitas (kecepatan bantuan terhadap kendala), ⁴kepastian (kompetensi, etika, dan ⁵keamanan data mahasiswa), serta ⁵empati (perhatian dan kemudahan memperoleh bantuan). Kinerja dan keandalan sistem yang baik akan membentuk persepsi positif, meningkatkan kepuasan, dan mendorong loyalitas mahasiswa terhadap institusi.

Berdasarkan berbagai penelitian dan teori, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik mencerminkan kesiapan fasilitas dan infrastruktur sistem, keandalan menilai konsistensi informasi yang diberikan, responsivitas menunjukkan kecepatan dalam menangani

kebutuhan mahasiswa, kepastian mencerminkan profesionalisme staf, dan empati menunjukkan tingkat kepedulian terhadap mahasiswa.

Kelima dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan. Ketika kualitas layanan berjalan optimal, maka akan tercipta kepuasan yang tinggi, meningkatkan kepercayaan, serta memperkuat loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan tinggi.

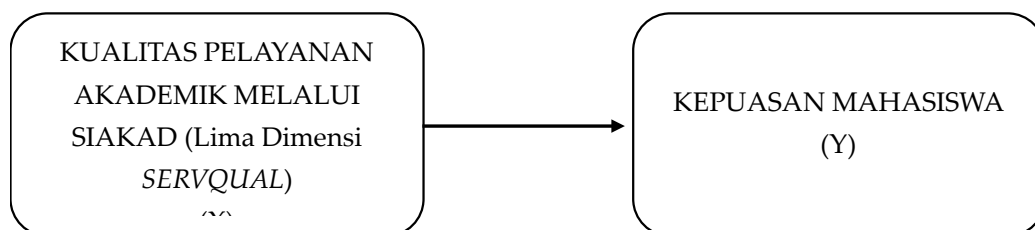
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan khalayakan umum memiliki potensi untuk terlaksana dengan baik apabila faktor pendukungnya mencukupi dan mampu dimanfaatkan secara maksimal serta produktif. Menurut (Moenir, H.A.S, 2021) Berjalannya suatu pelayanan secara efektif dan efisien memiliki ketergantungan yang kuat pada sejumlah faktor pendukung utama.

Diantaranya adalah kesadaran dan tanggung jawab dari pejabat serta petugas yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan publik. Selain itu, keberadaan aturan atau regulasi kerja yang jelas menjadi dasar penting dalam mengarahkan pelaksanaan tugas Struktur organisasi yang baik, beserta sistem kerja yang tertata, juga memegang peranan penting dalam memastikan mekanisme pelayanan berjalan sesuai prosedur.

Masing-masing faktor tersebut Meski tugasnya berbeda, semua terjadi komunikasi dua arah yang saling berdampak Kombinasi dari semua faktor tersebut secara keseluruhan akan menentukan seberapa optimal pelayanan dapat dijalankan. Baik pelayanan yang diberikan secara lisan, tertulis, maupun dalam bentuk tindakan nyata dengan atau tanpa dokumentasi tertulis akan sangat bergantung pada sinergi antar elemen pendukung tersebut. Jika seluruh faktor bekerja secara selaras, maka kualitas pelayanan yang dihasilkan pun akan lebih maksimal. Berdasarkan pandangan para ahli kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keselarasan berbagai faktor pendukung, seperti tanggung jawab petugas, kejelasan regulasi, struktur organisasi yang tertata, keterampilan teknis, serta sarana dan prasarana yang memadai

Berdasarkan hasil dari uraian mengenai keterkaitan antara pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa maka peneliti merumuskan kerangka berfikir sebagai berikut:



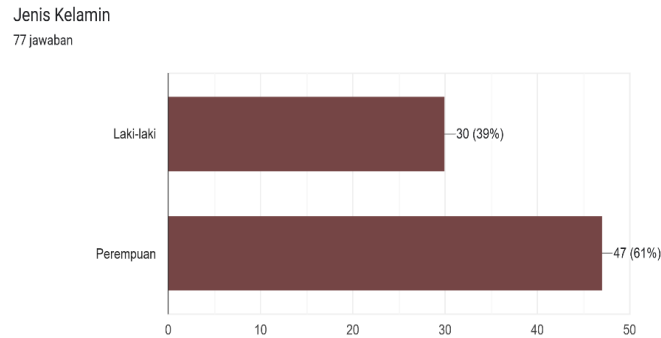
Gambar 1 Kerangka Berfikir

METODOLOGI

Dalam desain penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian eksplanatori dilakukan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen dan dependen dengan menguji hipotesis dan teori melalui pengukuran variabel yang dapat dinyatakan secara kuantitatif, kemudian dianalisis dengan metode statistik. (Sugiyono, 2010) menambahkan bahwa pendekatan kuantitatif menitik beratkan pada akurasi pengukuran dan objektivitas hasil guna menjelaskan hubungan kausal yang terjadi antar variabel. Sementara itu, menurut (Sugiyono, 2010) desain kuantitatif dirancang untuk mengumpulkan data terukur yang dapat diolah menjadi informasi statistik guna mengidentifikasi pola atau pengaruh tertentu. juga menggaris bawahi bahwa metode ini tepat digunakan apabila peneliti ingin menguji pengaruh spesifik yang dapat diuji secara empiris dan sistematis.

Dalam kaitannya dengan topik skripsi yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIKAD) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna di Universitas Panca Sakti Bekasi, pendekatan kuantitatif sangat sesuai karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh data objektif serta menguji sejauh mana kompetensi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja melalui analisis statistik yang valid. Adapun data responden penelitian di Universitas Panca Sakti Bekasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin



Sumber : Hasil Penelitian Penulis 2025

Berdasarkan hasil data yang disajikan pada tabel sebelumnya, tercatat bahwa jumlah responden berjenis perempuan sebanyak 47 orang, sementara responden berjenis laki-laki berjumlah 30 orang. Temuan ini mengindikasikan bahwa keterlibatan sebagian besar responden dalam studi ini berasal dari mahasiswa perempuan dibandingkan dengan mahasiswa laki-laki.

Tabel 2 Karakteristik Responden Program Studi

Program Studi	Jumlah	Presentase (%)
Manajemen A (kelas pagi)	30	39%
Manajemen B (kelas malam)	24	24,7%
Manajemen C (kelas weekend)	28	36,4%

Sumber : Hasil Penelitian Penulis 2025

Berdasarkan tabel penelitian di atas berasal dari tiga kelompok kelas Program Studi Manajemen di Universitas Panca Sakti Bekasi. Responden terbanyak berasal dari kelas Manajemen A (kelas pagi) sebanyak 30 orang atau 39% dari total keseluruhan responden. Selanjutnya, kelas Manajemen C (weekend) menyumbang 28 responden atau sekitar 36,4%. Sedangkan kelas Manajemen B (kelas malam) berjumlah 24 orang, setara dengan 24,7% dari total responden. Distribusi ini menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam penelitian cukup merata dari berbagai jadwal perkuliahan, sehingga dapat memberikan gambaran yang representatif terkait persepsi mereka dalam tingkat kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh seberapa baik kualitas pelayanan yang disediakan melalui sistem informasi akademik (SIKAD).

Tabel 3 Karakteristik Responden Semester

Semester	Jumlah	Presentase (%)
4	23	29,9%
6	14	18,2%
8	40	50,1%
Jumlah	77	98,2%

Sumber : Hasil Penelitian Penulis 2025

Berdasarkan data pada tabel diatas, responden dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa semester 4, 6, dan 8. Sebagian besar responden berasal dari semester 8, yaitu sebanyak 40 orang sekitar 50,1% dari total responden. Mahasiswa semester 4 berjumlah 23 orang sekitar 29,9%, sedangkan dari semester 6 terdapat 14 responden, yang mewakili 18,2%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada tahap akhir masa studi, sehingga diharapkan memiliki pengalaman dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap penggunaan sistem informasi akademik (SIKAD) di Universitas Panca Sakti Bekasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,649	>0,221	Valid
	X2	0,654	>0,221	Valid
	X3	0,802	>0,221	Valid
	X4	0,832	>0,221	Valid
	X5	0,771	>0,221	Valid
	X6	0,836	>0,221	Valid
	X7	0,832	>0,221	Valid
	X8	0,726	>0,221	Valid
	X9	0,731	>0,221	Valid
	X10	0,774	>0,221	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Y1	0,655	>0,221	Valid
	Y2	0,578	>0,221	Valid
	Y3	0,694	>0,221	Valid
	Y4	0,617	>0,221	Valid
	Y5	0,785	>0,221	Valid
	Y6	0,690	>0,221	Valid

	Y7	0,801	>0,221	Valid
	Y8	0,645	>0,221	Valid
	Y9	0,630	>0,221	Valid
	Y10	0,655	>0,221	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Penulis 2025

Berdasarkan tabel ini yang ada, semua pertanyaan kuesioner terbukti valid. Hal ini terlihat dari setiap item yang memiliki nilai positif dan melampaui r tabel 0,221, mengindikasikan adanya koefisien korelasi positif dengan total skor.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X	0,918	Reliabel
Y	0,871	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian Penulis 2025

Semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan konsistensi yang baik, sehingga dapat dikategorikan reliabel, sebab nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel melampaui 0,60. Oleh karena itu, kuesioner yang dipakai berkualitas baik dan instrumen penelitian ini sah digunakan sebagai alat ukur.

Hasil Uji Normalitas

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,2597403
	Std. Deviation	4,72325499
Most Extreme Differences	Absolute	,100
	Positive	,088
	Negative	-,100
Test Statistic		,100
Asymp. Sig. (2-tailed)		,057 ^c

a. Test distribution is Normal.

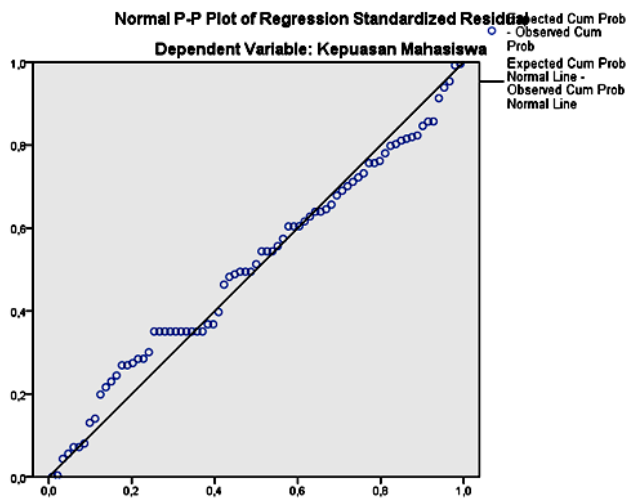
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS versi 22 diolah 2025

Pada hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,057. Karena nilai ini melibatkan angka yang lebih besar dari ambang batas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi menyebar

secara normal. Kondisi ini membuktikan bahwa data berdistribusi normal, sehingga model regresi yang digunakan layak untuk dianalisis lebih lanjut.



Gambar 1 Normal P-P Plot

Berdasarkan gambar, terlihat bahwa sebagian besar titik menyebar mendekati garis diagonal. Meskipun terdapat beberapa titik yang sedikit menyimpang, pola sebaran tersebut masih dapat dikatakan mengikuti garis normal secara umum. Hal ini menunjukkan bahwa residual dalam model regresi menyebar secara normal, atau dengan kata lain, tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari distribusi normal.

Deskriptif Statistik

Tabel 4 Hasil Uji Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PELAYANAN	77	10	50	37,43	7,301
KEPUASAN MAHASISWA	77	14	50	40,29	5,797
Valid N (listwise)	77				

Sumber: Output SPSS versi 22 diolah 2025

Dari hasil deskriptif statistik diatas terlihat bahwa nilai rata- rata hasil pemasalahan pada kualitas pelayanan lebis kecil dibandingkan kepuasan mahasiswa. Hal ini terlihat dari selisih nilai rata-rata yaitu 37,43 dan 40,29. Namun sebaran data hasil penyelesaian masalah kualitas pelayanan cenderung kurang baik di bandingkan kepuasan mahasiswa di nilai standar deviasi yang cenderung lebih besar.

Uji Linieritas

Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD)....

Tabel 5 Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y Kepuasan Mahasiswa *	X Kualitas Pelayanan	Between Groups (Combined)	1799,425	46	39,118	1,556	,101
		Linearity	50,144	1	50,144	1,994	,168
		Deviation from Linearity	1749,282	45	38,873	1,546	,105
Within Groups			754,289	30	25,143		
Total			2553,714	76			

Sumber: Output SPSS versi 22 diolah 2025

Berdasarkan hasil uji linearitas antara variabel Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa, diperoleh nilai signifikansi pada komponen Linearity sebesar 0,168 dan pada komponen Deviation from Linearity sebesar 0,105. Kedua nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat linier dan tidak terdapat penyimpangan dari linearitas. Dengan demikian, model regresi linier dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,405	5,149		1,827	,072
	KUALITAS PELAYANAN	-,129	,135	-,109	-,952	,344

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Output SPSS versi 22 diolah 2025

Berdasarkan hasil output regresi, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,344. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai residual absolut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Artinya, data telah memenuhi asumsi homoskedastisitas, yaitu varians residual yang konstan. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut karena tidak melanggar asumsi klasik heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Uji t parsial

Tabel 7 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	20,314	2,588		7,848	,000		
	Kualitas pelayanan	,534	,068	,672	7,860	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

Sumber: Output SPSS versi 22 diolah 2025

Berdasarkan hasil uji t parsial pada tabel di atas diperoleh t hitung 7,860 Sedangkan untuk menghitung nilai t tabel sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{SE_b} = \frac{0,534}{0,068} = 7,85$$

Berdasarkan output SPSS, nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung $7,860 > t$ tabel 1,993, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap SIAKAD di Universitas Panca Sakti Bekasi.

Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	20,314	2,588		7,848	,000		
	Kualitas pelayanan	,534	,068	,672	7,860	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

Sumber: Output SPSS versi 22 diolah 2025

Dari tabel tersebut didapatkan nilai Beta sebesar 20,314 maka berdasarkan tabel tersebut hasil uji regresi linier sederhana dapat dirumuskan menjadi:

$$Y = 20,314 + 0,534 X$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai α (konstanta) sebesar 20,314 menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan dianggap nol ($X = 0$), maka nilai kepuasan mahasiswa (Y) secara teoritis berada pada angka 20,314.
- Nilai koefisien (X) sebesar 0,534 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas layanan SIAKAD akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa sebesar 0,534.
- Nilai Beta standar sebesar 0,672 menandakan kekuatan pengaruhnya cukup kuat (mendekati 1). Kualitas layanan SIAKAD memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan yang diberikan melalui sistem informasi akademik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,672 ^a	,452	,444	4,321

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan X

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Mahasiswa Y

Sumber: Output SPSS versi 22 diolah 2025

R Square tercatat 0,452 Ini berarti 45,2% variasi (perubahan) pada variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sisanya, 54,8% (100% - 45,2%), dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berada di luar model penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa menjalankan aktivitas akademik melalui platform Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) untuk memperoleh informasi terkait kegiatan akademik secara lebih praktis dan efisien. Kehadiran teknologi ini memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai data seperti jadwal kuliah, nilai, administrasi keuangan, dan informasi perkuliahan lainnya. Suatu sistem informasi akademik dianggap berkualitas apabila memenuhi kriteria kemudahan penggunaan, kecepatan akses, stabilitas sistem, serta jaminan keamanan data.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kualitas pelayanan SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Panca Sakti Bekasi. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi (β) untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,534 dan bersifat positif. Selain itu, nilai signifikansi uji t sebesar 0,000 (yang lebih kecil dari 0,05) memperkuat bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh SIAKAD, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

Adanya hubungan signifikan antara kualitas sistem informasi akademik dan kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa para mahasiswa merasa terbantu dan nyaman saat menggunakan SIAKAD dalam menunjang aktivitas akademik mereka. Kepuasan ini timbul karena sistem dapat memberikan informasi yang diperlukan dengan cepat dan akurat, serta mempermudah berbagai proses akademik seperti pengisian KRS, akses nilai, dan informasi lainnya. Oleh karena itu, semakin baik kualitas sistem informasi akademik, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa yang menggunakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya. Menurut (Nurwulandari, 2020) penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIAKAD) signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Hal ini membuktikan bahwa sistem informasi akademik yang baik akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIKAD) terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang dilakukan terhadap permasalahan menggunakan model regresi sederhana, kesimpulan berikut dapat diambil:

- a Kualitas Pelayanan SIKAD (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) di Universitas Panca Sakti Bekasi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien regresi sebesar 0,534 bernilai positif, artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan SIKAD akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- b Nilai signifikansi pada uji t adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_1) diterima: kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Referensi :

- Assyahri, W., & Mardaus, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(3), 239–247.
- Falevi, M. I. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Dimensi (Tangibles Dan Reliability) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2018 UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)*. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Hamza, N. S., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Biro Administrasi Akademik dan Kerjasama Universitas Islam Malang). *Respon Publik*, 15(2), 73–86.
- Hanisah, L. N., Wijastuti, S., & Widodo, Z. D. (2022). Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan, Pengetahuan, Dan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsu Fitri Candra Wonogiri. *Jurnal Ganeshwara*, 2(2).
- Heriyanto, H. (2017). Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa sekolah tinggi agama buddha negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Vijjacariya: Jurnal Pemikiran Dan Pendidikan Buddhis*, 4(1).
- Moenir, H.A.S. (2021). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, BUmi Aksara*.
- Nuraini, E. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 653–659.
- Nurwulandari, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. 89.
- Pardede, F. P., & Tampubolon, A. M. (2023). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Program KIP-Kuliah Terhadap Minat Mahasiswa di PTKIS Sumatera Utara. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, November, 857–878.
<https://doi.org/10.30868/ei.v12i04.7169>
- Reina, R. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa pada Universitas

Bina Nusantara. *Binus Business Review*, 3(1), 563.
<https://doi.org/10.21512/bbr.v3i1.1343>

Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492.

Yulia, I. A., Mutmainah, I., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelaksanaan Program MBKM*.