

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN ISO 9001 TAHUN 2015: STUDI KASUS PRODI TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

Aulia Husnul Khotimah¹, Nana Elvina²

^{1,2}Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Bangka Belitung
 Gang 4 No.1, Balun Ijuk, Bangka – Bangka Belitung, Indonesia
 Email: ¹auliahusnulhotimah08@gmail.com, ²nanaelvina295@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Bangka Belitung dengan menggunakan pendekatan ISO 9001. Yang dimana evaluasi dilakukan melalui kuesioner kepada 25 orang responden, dengan berisi lima pernyataan yang berbasis skala likert dengan terdiri dari lima poin. aspek yang dinilai dari kenyamanan, aksesibilitas, kesesuaian fitur serta efisiensi dalam pengelolaan. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata - rata persepsi mahasiswa sebagai pengguna berkisa antara 3.64 sampai 3.92, dengan interpretasi umum berada di kategori “cukup baik” hingga “baik”, dengan pernyataan tentang kemudahan akses memperoleh skor tertinggi sebesar 3.92, sedangkan pernyataan mengenai minimnya kesalahan sistem memperoleh skor terendah sebesar 3.64. Ini menunjukkan bahwa walaupun layanan SIAKAD sudah cukup memenuhi kebutuhan pengguna, masih terdapat bagian yang masih perlu dioptimalkan, khususnya pada masalah stabilitas teknis. Dalam penelitian ini menegaskan pentingnya prinsip fokus pelanggan dan perbaikan berkelanjutan dalam ISO 9001 sebagai dasar pengembangan sistem informasi akademik yang berkualitas dan responsif.

Kata kunci: ISO 9001, kualitas layanan, perguruan tinggi, SIAKAD, skala Likert

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of analyzing the quality of Academic Information System (SIKAD) services at Bangka Belitung University using the ISO 9001 approach. Where the evaluation was conducted through a questionnaire to 25 respondents, containing five statements based on a Likert scale consisting of five points. aspects assessed from comfort, accessibility, suitability of features and efficiency in management. The results of the analysis showed that the average value of student perception as users ranged from 3.64 to 3.92, with a general interpretation in the category of "quite good" to "good". with statements about ease of access getting the highest score of 3.92, while statements about minimal system errors getting the lowest score of 3.64. This shows that although the SIAKAD service has met user needs, there are still parts that need to be optimized, especially in terms of technical stability. This study emphasizes the importance of the principles of customer focus and continual improvement in ISO 9001 as the basis for developing a quality and responsive academic information system.

Keywords: ISO 9001, service quality, college, SIAKAD, Likert scale

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki peran yang sangat tinggi dalam pengembangan sumber daya manusia dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Sebagai instansi yang bertanggung jawab atas misi penting ini, perguruan tinggi harus mampu menyediakan layanan akademik yang efisien dan berkualitas tinggi untuk mahasiswa dan seluruh komunitas akademik di suatu perguruan tinggi [1]. Teknologi informasi sangat berperan penting dalam mendukung dan meningkatkan efisien dan efektivitas, serta memungkinkan tugas bisa dikerjakan dari mana saja [2][3]. Penggunaan teknologi informasi ini sangat diperlukan dalam meningkatkan efisiensi bagi manajemen akademik di perguruan tinggi, maka dari itu teknologi informasi di era modern ini merupakan hal yang sangat penting yang dapat diakses oleh para pengguna yang membutuhkan[4][5]. Salah satu strategi untuk mencapai tujuan ini adalah dengan menerapkan Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah *platform* teknologi yang menyediakan layanan akademik bagi mahasiswa untuk mengakses suatu informasi yang berhubungan dengan akademik selama masa perkuliahan dan memberitahukan terkait informasi mengenai kartu Rencana Studi Mahasiswa (KRS), Kartu Hasil Studi Mahasiswa (KHS), jadwal perkuliahan yang diikuti oleh mahasiswa, dan berbagai layanan akademik lainnya secara *online*, sehingga bisa mempermudah dan mengatur mobilitas mahasiswa [6]. SIAKAD Universitas Bangka Belitung



(UBB) merupakan sistem yang berhubungan dengan kegiatan layanan akademik dan administrasi secara *online* untuk semua fakultas, jurusan/program studi, dosen dan mahasiswa di Universitas Bangka Belitung (UBB) yang meliputi penjadwalan perkuliahan, input nilai, KHS, KRS, transkrip nilai, serta layanan akademik lainnya sejak tahun 2015/2016 hingga saat ini [7]. Sistem Informasi Akademik (SIKAD) ini bertujuan untuk mempermudah pemberian layanan bagi mahasiswa dan para dosen di Universitas Bangka Belitung, sehingga mahasiswa dan dosen dapat mengakses secara *online* semua aktivitas akademik [8]. Meskipun terkadang dalam penerapan sistem informasi akademik ini ada kendala seperti server sering *down*, kurang responsif, dan informasi akademik tidak *real-time* [9].

Sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan bagian yang penting untuk mendukung kelancaran dalam proses akademik di perguruan tinggi. Untuk memastikan bahwa layanan dalam penggunaan SIKAD dapat memberikan pengalaman yang puas dan berkualitas bagi para pengguna, evaluasi sistem perlu dilakukan dengan pendekatan yang terstandarisasi. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam menganalisis mutu layanan SIKAD adalah ISO 9001:2015 merupakan standar manajemen mutu yang dibentuk untuk membantu dalam memastikan bahwa organisasi itu bisa memenuhi kebutuhan untuk pelanggan dan pemangku kepentingan serta dapat memenuhi persyaratan peraturan undang-undang dan peraturan yang berhubungan dengan produk serta jasanya [10]. Dalam konteks sistem informasi, ISO 9001 mengedepankan prinsip seperti fokus pelanggan, pendekatan proses, dan perbaikan berkelanjutan bisa diterapkan untuk menganalisis dan memaksimalkan layanan akademik, dalam penelitian ini aspek-aspek yang diukur melalui kuesioner seperti kenyamanan, kemudahan, kecepatan akses dan minimnya kesalahan sistem dibuat berdasarkan prinsip-prinsip pada ISO 9001. Misalnya indikator pada kenyamanan dan kemudahan akses itu menerapkan prinsip fokus pada pelanggan dan minimnya kesalahan sistem menerapkan prinsip perbaikan berkelanjutan.

Dengan permasalahan yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan SIKAD di Prodi Teknologi Informasi Universitas Bangka Belitung dengan memaksimalkan layanan akademik menggunakan standar ISO 9001 yang dipilih untuk menganalisis kualitas penggunaan SIKAD terhadap layanan bagi penggunaannya.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan penulis untuk menganalisis kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Prodi Teknologi Informasi Universitas Bangka Belitung adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aktivitas layanan dan kualitas layanan dengan instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator mutu pelayanan, seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan aspek fisik (*tangibles*), serta prinsip *customer focus* dalam ISO 9001:2015. Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pengguna. Pertanyaan pada kuesioner bertujuan untuk mengukur persepsi pengguna mengenai pengalaman mereka saat menggunakan SIKAD, seperti kecepatan respon layanan, keamanan data, aksesibilitas sistem, serta kemudahan navigasi antarmuka (*UI*). Pengambilan sampel dalam penelitian ini berasal dari mahasiswa prodi Teknologi Informasi UBB. Dengan sampel yang digunakan sebanyak 25 responden dari total populasi sebanyak 150 mahasiswa, yang dipilih secara *random* dengan kriteria telah menggunakan SIKAD minimal dua kali dalam satu semester terakhir dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Dengan jumlah responden ditentukan berdasarkan rumus slovin agar data yang didapat memiliki tingkat reliabilitas validitas yang tinggi. Setelah itu data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk kepuasan pengguna agar layanan SIKAD sesuai dengan standar dengan ISO 9001.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan pendekatan ISO 9001 untuk menganalisis kualitas layanan SIKAD terhadap kepuasan bagi mahasiswa Universitas Bangka Belitung. Hasil yang diperoleh melalui instrumen dari penelitian ini mengenai kualitas layanan SIKAD di universitas bangka belitung dimulai dengan penyebaran kuesioner kepada para mahasiswa aktif di UBB dengan menggunakan pernyataan yang dinilai dengan skala likert (1-5) yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju.
- 2 = Tidak Setuju.
- 3 = Netral.
- 4 = Setuju.
- 5 = Sangat Setuju.

Terdiri dari lima pernyataan yang masing - masing dirancang untuk menggambarkan sudut pandang kepuasan bagi mahasiswa UBB dalam menggunakan SIKAD untuk kegiatan akademik. Hasil yang diperoleh dari kuesioner yang telah dihitung diperoleh rata - rata skor dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Hasil perhitungan rata-rata skor dari kuesioner

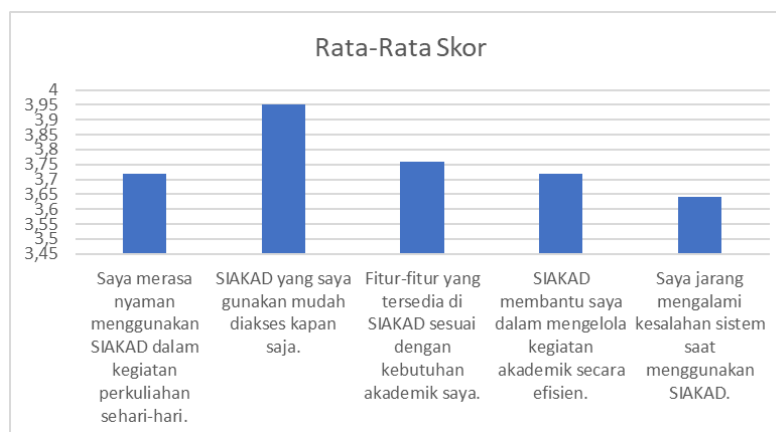
No	Pernyataan	Rata-Rata Skor	Standar Deviasi	Interpretasi
1	Saya merasa nyaman menggunakan SIAKAD dalam kegiatan perkuliahan sehari-hari.	3.72	0.79	Cukup Baik
2	SIAKAD yang saya gunakan mudah diakses kapan saja.	3.92	0.64	Baik
3	Fitur-fitur yang tersedia di SIAKAD sesuai dengan kebutuhan akademik saya.	3.76	0.66	Cukup Baik
4	SIAKAD membantu saya dalam mengelola kegiatan akademik secara efisien.	3.72	0.68	Cukup Baik
5	Saya jarang mengalami kesalahan sistem saat menggunakan SIAKAD.	3.64	0.81	Cukup Baik

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diberikan kepada mahasiswa aktif Universitas Bangka Belitung ini, diperoleh rata-rata skor dari 5 aspek pernyataan yang menilai kualitas layanan dalam penggunaan SIAKAD menunjukkan bahwa skor rata-rata dari masing-masing pernyataan berkisar antara 3,64 - 3,92 pada kuesioner skala likert. Hal ini menunjukkan mahasiswa memberikan penilaian yang lumayan positif terhadap sistem informasi akademik di UBB dengan kategori cukup baik sampai baik.

Jika dianalisis lebih dalam menggunakan ISO 9001, pernyataan-pernyataan tersebut dapat dikelompokkan kedalam tiga prinsip utama, antara lain yaitu Fokus pada pelanggan, yang meliputi kenyamanan pengguna SIAKAD dan kemudahan akses sistem kapan saja yang memperoleh nilai rata - rata sebesar 3,82 yang dimana hasil tersebut diperoleh dari pernyataan 1 dan pernyataan 2 yang dimana nilai tersebut dijumlahkan dan kemudian dibagi dua. Nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sistem ini telah memenuhi ekspektasi mahasiswa dalam hal kemudahan penggunaan SIAKAD. Hasil ini menunjukkan bahwa SIAKAD telah cukup berhasil memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan penggunanya, sebagaimana ditekankan dalam prinsip pertama ISO 9001.

Pada pendekatan proses, yang direpresentasikan oleh pernyataan yang berhubungan dengan kesesuaian fitur dengan kebutuhan akademik dan efisiensi sistem dalam mendukung kegiatan akademik, diperoleh skor rata-rata sebesar 3,74. dimana skor ini menunjukkan sebagian besar responden menilai fitur yang tersedia telah cukup untuk mendukung proses kegiatan pembelajaran dan administrasi akademik mereka. Dari hal ini bisa dinilai bahwa SIAKAD sudah menerapkan prinsip manajemen mutu berbasis proses secara memadai, walaupun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar fitur yang disediakan lebih optimal dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Sementara itu, prinsip perbaikan berkelanjutan yang tercermin dari pernyataan mengenai minimnya kesalahan sistem pada saat menggunakan SIAKAD mendapatkan skor rata-rata paling rendah, yaitu sebesar 3,64. pada hasil ini menunjukkan bahwa walaupun secara umum layanan berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa keluhan dari mahasiswa terkait gangguan teknis atau *error* yang terjadi pada sistem. Hal ini menjadi catatan penting bagi pengelola sistem untuk melakukan evaluasi dan pemeliharaan sistem secara berkala untuk mendukung prinsip perbaikan berkelanjutan yang menjadi inti dalam standar ISO 9001.

Hasil pada pernyataan pertama menunjukkan rata-rata 4.2 dengan standar deviasi 0.5, yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa nyaman menggunakan SIAKAD. Ini sejalan dengan prinsip ISO 9001 tentang fokus pada pelanggan, yang menekankan pentingnya memberikan pengalaman pengguna yang positif. Sebaliknya, pada aspek kesalahan sistem, nilai rata-rata hanya 3.5, menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan terkait stabilitas layanan. Hal ini menjadi indikator perlunya perbaikan berkelanjutan, sesuai prinsip ISO 9001 lainnya. Untuk melihat lebih jelas hasil dari kuesioner dari penilaian kualitas layanan pengguna SIAKAD yang telah disajikan dalam Tabel 1, dapat dilihat dari bentuk grafik pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik Rata-rata penilaian layanan SIAKAD

Gambar 1 menunjukkan bahwa visualisasi data dari hasil rata-rata skor yang telah diperoleh dari setiap indikator pernyataan kuesioner, dengan memperlihatkan bahwa kemudahan dalam mengakses SIAKAD memperoleh skor yang paling tinggi dan kesalahan pada sistem SIAKAD memperoleh skor yang paling rendah.

Setiap pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang biasa digunakan pada evaluasi kualitas layanan, yakni keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), yang dikenal sebagai dimensi SERVQUAL. Dimensi-dimensi tersebut selaras dengan pendekatan ISO 9001 yang berpusat pada kepuasan pelanggan dan efektivitas proses. Karena itu, pernyataan-pernyataan pada kuesioner difokuskan untuk mengukur persepsi mahasiswa mengenai aspek-aspek seperti keakuratan sistem dan kecepatan, keamanan data, kemudahan akses, antarmuka pengguna (UI), serta kesesuaian fitur SIAKAD dengan kebutuhan akademik. Dengan pendekatan ISO 9001 ini, hasil kuesioner bukan hanya mengukur kepuasan pengguna, namun menjadi alat evaluasi terhadap implementasi mutu layanan berbasis standar ISO 9001.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa prodi Teknologi Informasi merasa cukup puas dengan layanan kualitas SIAKAD yang telah digunakan, Mahasiswa merasa nyaman dan mudah dalam mengakses Sistem Akademik Mahasiswa (SIAKAD). Akan tetapi aspek mengenai kesalahan sistem masih perlu adanya perbaikan berkelanjutan. Hasil dari penelitian ini masih bersifat awal dan perlu adanya penelitian lanjutan dengan jumlah responden yang digunakan lebih besar agar hasilnya bisa lebih kuat dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. B. Panggabean, R. L. Rosanti, F. Al-Islama, A. Putra, and K. Kunci, "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Layanan Pengguna SIAKAD Universitas Merdeka Malang," *Seminar Nasional Sistem Informasi*, September, pp. 4409–4420, 2023.
- [2] B. Suprpto, H. Simanjutak, and A. Setiawan, "Sistem Informasi Akademik (Siakad) Amik Dian Cipta Cendikia Pringsewu Berbasis Web," *Jurnal Informatika Software dan Network*, vol. 03, no. 02, pp. 10–16, 2022, [Online]. Available: <https://www.jurnal.dccpringsewu.ac.id/index.php/ji/article/view/39>.
- [3] F. Hikmawati, J. Manajemen, B. Syariah, F. Ekonomi, B. Islam, and I. Pontianak, "Manfaat Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Dalam Perguruan Tinggi," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 9, no. 1, pp. 45–51, 2023.
- [4] M. Yasin and M. Ilham, "Pengaruh Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa," *Al-Rabwah*, vol. 16, no. 01, pp. 53–63, 2022, doi: 10.55799/jalr.v16i01.159.
- [5] A. Hami and D. Anggraini, "Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Pengguna," *Jurnal Informasi dan Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 121–129, 2022, doi: 10.35959/jik.v10i1.299.
- [6] F. Diba, "Evaluasi kualitas layanan Website SIAKAD standar ISO 25010 terhadap kepuasan mahasiswa FTK UIN Ar-Raniry," *Sains Malaysiana*, vol. 40, no. 4, pp. 337–343, 2021.
- [7] Aulia Naila Rohma, "Evaluasi Siakad (Sistem Informasi Akademik) Terhadap Tingkat Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang," Thesis, UIN Malang, Malang, Indonesia, 2023.
- [8] V. No, O. Hal, Z. Valencia, and G. Frieska, "Manajemen Risiko pada Sistem Informasi Akademik Universitas XYZ Menggunakan ISO 27005: 2018," *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, vol. 6, no. 4, pp. 649–656, 2024. doi: 10.47233/jteksis.v6i4.1459.
- [9] Harleni and Marisa, "Sistem Informasi Akademik (Siakad) Stikes Perintis Padang," *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, vol. 11, no. 2, pp. 44–48, 2018, doi: 10.24036/tip.v11i2.140.
- [10] H. Pahlawansah, M. Yahya, and Amiruddin, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Implementasi ISO 9001 : 2015 di Politeknik Maritim AMI Makassar," *YUME Journal of Management*, vol. 5, no. 3, pp. 328–343, 2022, doi: 10.2568/yum.v5i3.2772.