



Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Layanan Pengguna SIAKAD Universitas Merdeka Malang

David Beckham Panggabean¹, Raihana Lutfiyah Rosanti², Firnanda Al-Islama Achyunda Putra³

^{1,2,3}*Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi. Universitas Merdeka Malang Jalan Terusan Dieng No. 62-64 Klojen, Pisang Candi, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur*
e-mail: davidpanggabean254@gmail.com¹, raihanahluthfiahrosanti@gmail.com², firnanda.putra@unmer.ac.id³

ABSTRAK

Kata Kunci:

Universitas Merdeka Malang
SIAKAD
kualitas sistem
kualitas informasi
kepuasan pengguna

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap layanan pengguna SIAKAD di Universitas Merdeka Malang dengan menggunakan pendekatan WebQual. SIAKAD, sebagai platform penting, digunakan oleh mahasiswa, dosen, dan staf untuk mengakses informasi akademik, mengelola jadwal, dan proses administratif lainnya. Penting bagi universitas memastikan kualitas sistem dan informasi yang baik untuk meningkatkan kepuasan dan efisiensi penggunaan SIAKAD. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik survei pada sampel mahasiswa, dosen, dan staf aktif di Universitas Merdeka Malang yang menggunakan SIAKAD. Variabel yang diukur mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna terhadap layanan SIAKAD. Penelitian ini juga berkontribusi pada pemahaman tentang penggunaan WebQual sebagai alat untuk mengukur kepuasan pengguna dalam konteks layanan akademik universitas. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi, Universitas Merdeka Malang diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna SIAKAD dan mendukung pencapaian tujuan akademik yang lebih baik.

ABSTRACT

Keyword:

Universitas Merdeka Malang
SIAKAD
System quality
Information quality
User satisfaction

This research aims to analyze the influence of system quality and information quality on the SIAKAD user service at Universitas Merdeka Malang using the WebQual approach. SIAKAD, as a vital platform, is used by students, faculty, and staff to access academic information, manage schedules, and perform other administrative processes. It is crucial for the university to ensure good system and information quality to enhance satisfaction and efficiency in using SIAKAD. The research method is quantitative, employing survey techniques on a sample of active students, faculty, and staff at Universitas Merdeka Malang who utilize SIAKAD. The measured variables include system quality, information quality, and user satisfaction with the SIAKAD service. Additionally, this research contributes to understanding the use of WebQual as a tool to measure user satisfaction in the context of university academic services. With a better understanding of the influence of system and information quality, it is hoped that Universitas Merdeka Malang can enhance the SIAKAD user experience and support improved academic achievements.

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi memainkan peran penting dalam pengembangan sumber daya manusia dan pertumbuhan ekonomi suatu negara[1]. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas misi penting ini, perguruan tinggi harus mampu menghadirkan layanan akademik yang efisien dan berkualitas tinggi bagi mahasiswa dan seluruh anggota *civitas academica*. Teknologi informasi komunikasi memainkan peran krusial dalam mendukung dan meningkatkan efisiensi, memungkinkan pelaksanaan tugas dari lokasi manapun[2]. Salah satu upaya untuk mencapai tujuan ini adalah dengan mengadopsi teknologi informasi dalam bentuk Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

SIKAD adalah platform teknologi yang telah menjadi inti dari administrasi dan manajemen akademik di banyak perguruan tinggi di seluruh dunia. Dengan adopsi SIKAD (Sistem Informasi Akademik), suatu institusi perguruan tinggi dapat mengarahkan para penggunanya menuju pengalaman baru yang memberikan manfaat yang luas, termasuk dalam hal pengolahan dan pemanfaatan data dalam skala besar dengan cepat dan akurat[3]. Universitas Merdeka Malang sebagai salah satu perguruan tinggi ternama di Indonesia juga telah mengimplementasikan SIKAD sebagai bagian dari transformasi digital mereka untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dan stakeholder lainnya. SIKAD tidak hanya menyediakan akses informasi dan layanan, tetapi juga memfasilitasi proses akademik yang beragam seperti penerimaan mahasiswa baru, registrasi mata kuliah, penjadwalan kuliah, pencatatan nilai, hingga perencanaan karir mahasiswa. Sistem ini memberikan manfaat besar bagi universitas karena semua data terhubung dalam satu kesatuan. Data akan selalu diperbarui dan siap digunakan. Selain itu, sistem ini juga mengurangi risiko duplikasi data karena semua data disimpan secara terpusat dalam basis data[4].

Namun, keberhasilan implementasi SIKAD tidak hanya tergantung pada ketersediaan teknologi semata, tetapi juga pada kualitas sistem dan informasi yang disajikan oleh platform tersebut. Keberhasilan penerapan suatu teknologi berkaitan erat dengan tingkat penerimaan dan pemahaman pengguna terhadap teknologi tersebut. Sejauh mana pengguna mampu menerima dan memahami teknologi menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat keberhasilan implementasi teknologi tersebut[5]. Kualitas sistem dan kualitas informasi dalam SIKAD menjadi faktor kritis yang mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk mahasiswa, dosen, dan staff administrasi. Jika SIKAD tidak mampu memenuhi ekspektasi pengguna atau mengalami masalah dalam fungsionalitasnya, maka tujuan dari penggunaan SIKAD tidak akan tercapai secara optimal.

Salah satu aspek yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah kualitas sistem SIKAD. Kualitas sistem mengacu pada sejauh mana SIKAD dapat berfungsi dengan baik dan menghadirkan berbagai fitur yang diperlukan oleh pengguna. Aspek-aspek kualitas sistem meliputi antarmuka pengguna yang user-friendly, kecepatan akses, kehandalan, ketersediaan, dan kemudahan penggunaan fitur-fitur yang ada. Dalam konteks SIKAD, pengguna membutuhkan sebuah sistem

yang dapat diakses dengan mudah, responsif, tidak sering mengalami gangguan teknis, dan menyediakan layanan yang komprehensif untuk semua kebutuhan akademik mereka. Kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh keyakinan mereka bahwa sistem informasi akuntansi akan memberikan kemudahan dan manfaat bagi pekerjaan mereka[6].

Kualitas informasi memainkan peran penting bagi pengalaman positif pengguna SIAKAD. Mahasiswa, dosen, dan staf administrasi mengandalkan informasi akurat dan lengkap tentang jadwal kuliah, hasil ujian, pengumuman, dan proses akademik lainnya. Ketidakkuratan atau kelengkapan informasi dapat mengganggu efisiensi proses akademik dan menyebabkan ketidakpuasan serta kesalahan dalam pengambilan keputusan.

Peneliti akan menggunakan metode pengukuran WebQual untuk mengevaluasi pengaruh kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna SIAKAD Universitas Merdeka Malang. Metode WebQual digunakan untuk menilai pengalaman pengguna dalam menggunakan SIAKAD Universitas Merdeka Malang. Kuesioner dan analisis statistik digunakan untuk menganalisis persepsi dan penilaian mereka terhadap kualitas sistem dan informasi. Penelitian ini relevan untuk memahami kebutuhan dan preferensi pengguna SIAKAD. Hasilnya memberikan wawasan berharga bagi Universitas Merdeka Malang dalam meningkatkan kualitas layanan

Penelitian ini mencerminkan pentingnya peran SIAKAD Universitas Merdeka Malang dalam mendukung efisiensi dan kualitas layanan akademik. Metode WebQual diharapkan memberikan wawasan komprehensif tentang persepsi pengguna terhadap kualitas sistem dan informasi dalam SIAKAD. Dengan pemahaman mendalam tentang pengaruh kualitas sistem dan informasi terhadap layanan, Universitas dapat meningkatkan efektivitas SIAKAD, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa dan anggota fakultas, serta memberikan masukan berharga bagi institusi pendidikan tinggi lainnya.

Tinjauan Literatur:

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap layanan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Universitas Merdeka Malang dengan menggunakan metode WebQual.

1. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Perguruan Tinggi:

SIAKAD adalah platform teknologi yang vital dalam mengelola administrasi dan akademik di perguruan tinggi. Fitur-fiturnya mencakup penerimaan mahasiswa baru, registrasi mata kuliah, penjadwalan kuliah, pencatatan nilai, dan layanan akademik lainnya. Implementasinya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

2. Kualitas Sistem dalam SIAKAD:

Kualitas sistem SIAKAD mencakup berbagai fitur dan aspek, seperti antarmuka pengguna yang user-friendly, kecepatan akses, kehandalan, dan ketersediaan fitur-fitur

yang diperlukan. Tujuan dari kualitas sistem yang tinggi adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memberikan pengalaman positif bagi mereka.

3. Kualitas Informasi dalam SIAKAD:

Kualitas informasi memainkan peran krusial dalam mempengaruhi persepsi pengguna terhadap SIAKAD. Ini mencakup keakuratan, kelengkapan, dan ketersediaan informasi akademik yang relevan. Mahasiswa, dosen, dan staf administrasi sangat mengandalkan SIAKAD untuk mendapatkan informasi penting terkait jadwal kuliah, hasil ujian, pengumuman, dan proses akademik lainnya. Kualitas informasi yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan dan efisiensi dalam pengambilan keputusan akademik.

4. Metode Pengukuran WebQual:

WebQual adalah metode pengukuran yang mengevaluasi kualitas sistem dan informasi dalam lingkungan web, termasuk dalam SIAKAD. Metode ini memperbolehkan penilaian subjektif dari pengguna terhadap pengalaman mereka di situs web tersebut. Data tentang persepsi pengguna terhadap kualitas sistem dan informasi dalam SIAKAD akan dikumpulkan melalui kuesioner WebQual.

5. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Layanan Pengguna SIAKAD:

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas sistem SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap layanan pengguna. Untuk meningkatkan kepuasan dan retensi pengguna, Universitas Merdeka Malang perlu fokus pada pengoptimalan kualitas sistem dalam SIAKAD.

6. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Layanan Pengguna SIAKAD:

Kualitas informasi dalam SIAKAD berpengaruh signifikan terhadap layanan pengguna. Informasi yang akurat, lengkap, dan mudah diakses meningkatkan efisiensi tugas akademik. Kualitas informasi yang baik juga mendukung pengambilan keputusan akademik yang tepat dan mengurangi kesalahan.

7. Faktor-Faktor Penentu Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dalam SIAKAD:

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas SIAKAD meliputi infrastruktur teknologi, keahlian teknis dan manajerial, serta kebijakan dan prosedur yang mendukung penyediaan informasi yang akurat dan relevan.

8. Implikasi Penelitian:

Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan berharga bagi Universitas Merdeka Malang untuk meningkatkan kualitas layanan akademik melalui pengoptimalan sistem dan penyediaan informasi yang lebih baik. Dengan pemahaman yang mendalam tentang pengaruh kualitas sistem dan informasi terhadap layanan SIAKAD, universitas dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi SIAKAD, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi mahasiswa dan anggota fakultas. Penelitian ini juga berpotensi

memberikan kontribusi untuk penelitian di bidang pengelolaan sistem informasi akademik di perguruan tinggi lainnya.

METODE



Gambar 1. Metode

a) Study Literatur

Penelitian ini melibatkan serangkaian langkah dalam proses penyusunannya, yang terlihat pada gambar 1. Tahapan awal penelitian melibatkan studi literatur untuk memperoleh dasar teoritis yang mencakup *e-service*, *e-Servqual* dan SIAKAD. Dasar teori ini diperoleh melalui jurnal atau e-journal, penelitian sebelumnya, dan situs web.

b) Pengumpulan Data

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode pengumpulan data melalui penyebaran angket. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis diberikan kepada responden. Terdapat dua jenis angket, yaitu angket terbuka dan angket tertutup. Angket terbuka memungkinkan responden memberikan jawaban dalam bentuk uraian, sementara angket tertutup meminta responden memilih salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan [7]. Penelitian ini menggunakan angket tertutup berupa kuisisioner online yang disebarakan kepada seluruh pengguna SIAKAD Universitas Merdeka Malang menggunakan Google Form. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan tentang pengalaman mereka saat menggunakan SIAKAD dengan memilih satu jawaban yang paling sesuai dari skala Likert, yang memiliki skor bobot antara 1 hingga 4. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap fenomena yang diteliti.

Tabel 1. Instrumen Skala Likert

N o	Pilihan	Bobot
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

Instrument yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan instrument dari WebQual 4.0. Dimana pendekatan dari metode WebQual 4.0 untuk mengukur kinerja suatu website berdasarkan sudut pandang pengguna. Hal ini sesuai dengan tujuan dari

penelitian ini dengan mengukur kualitas website SIAKAD Universitas Merdeka Malang dari persepsi pengguna. Ada 3 Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ; Usability, Information Quality dan Service Quality

Tabel 2. Kuisisioner

Dimensi	Atibut	Variabl e
Usability	1. Navigasi pada Sistem Informasi SIAKAD UNMER Malang sederhana dan mudah digunakan	UB1
	2. Desain tampilan dan font pada website SIAKAD UNMER Malang mudah dibaca dan menarik perhatian pengguna.	UB2
	3. Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang mampu berkomunikasi dengan baik dengan sistem informasi yang lain	UB3
	4. Website SIAKAD UNMER Malang dapat diakses dengan cepat.	UB4
	5. Sistem Informasi pada website SIAKAD UNMER Malang cepat dalam memproses data pengguna.	UB5
Infromation Quality	1. Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang memberikan informasi yang mudah dipahami	IQ1
	2. Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	IQ2
	3. Informasi yang disajikan Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang bermanfaat bagi pengguna.	IQ3

	4. Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang memberikan informasi yang up-to-date.	IQ4
	5. Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang memberikan informasi yang akurat.	IQ5
	6. Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang memberikan informasi yang bebas dari kesalahan.	IQ6
Service Quality	1. Keamanan data pada Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang tersimpan dengan baik.	SQ1
	2. Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang dalam membantu anda memudahkan kinerja.	SQ2
	3. Penilaian anda terhadap hasil/laporan yang disediakan Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang sesuai dengan kebutuhan anda	SQ3
	4. Penilaian anda mengenai Sistem Informasi website SIAKAD UNMER Malang dapat diakses dimana saja.	SQ4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar [8]. Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan data yang telah diperoleh sehingga bisa dipahami untuk membuat kesimpulan.

Tabel 3. Hasil Kuisisioner

No.	Variabel	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	UB1	3	10	18	21
2.	UB2	0	13	18	21
3.	UB3	3	12	19	18
4.	UB4	5	8	18	21
5.	UB5	4	10	17	21
6.	IQ1	7	7	17	21
7.	IQ2	4	10	16	22
8.	IQ3	6	9	17	20
9.	IQ4	2	10	23	17
10.	IQ5	6	8	18	20
11.	IQ6	6	8	18	20
12.	SQ1	5	9	17	21
13.	SQ2	2	13	17	20
14.	SQ3	4	12	18	18
15.	SQ4	7	6	18	21

Berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner (Table 3), ditemukan bahwa banyak pengguna SIAKAD UNMER Malang yang tidak puas dengan beberapa aspek website. Sebagai contoh, sekitar 40% sangat tidak setuju dan 34.6% tidak setuju terhadap navigasi website yang dianggap kurang sederhana dan mudah digunakan. Selain itu, sebanyak 40% sangat tidak setuju dan 34.6% tidak setuju terhadap desain website yang kurang menarik dan sulit dibaca. Komunikasi dengan sistem informasi lain juga menjadi masalah, dengan 38.46% sangat tidak setuju dan 32.69% tidak setuju. Masalah lain termasuk akses lambat (40% sangat tidak setuju dan 34.6% tidak setuju) dan proses data pengguna yang lambat (40% sangat tidak setuju dan 32.69% tidak setuju).

Informasi yang disajikan di website juga perlu diperbaiki karena 40% sangat tidak setuju dan 32.69% tidak setuju bahwa informasinya mudah dipahami. Hal ini berhubungan dengan kebutuhan pengguna, karena 42.3% sangat tidak setuju dan 30.7% tidak setuju bahwa website menyediakan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, banyak responden yang tidak puas dengan kecepatan update informasi terbaru di website (32.69% sangat tidak setuju dan 44.23% tidak setuju). Keakuratan informasi juga menjadi perhatian, dengan 38.46% sangat tidak setuju dan 34.6% tidak setuju, demikian pula dengan kesalahan informasi (38.46% sangat tidak setuju dan 34.6% tidak setuju).

Masalah keamanan data juga muncul karena 40.38% sangat tidak setuju dan 32.69% tidak setuju bahwa data tersimpan dengan baik. Selain itu, 38.46% sangat tidak setuju dan 32.69% tidak setuju bahwa website membantu memudahkan kinerja. Terakhir, ada masalah dengan hasil/laporan yang disediakan oleh website, karena 34.6% sangat tidak setuju dan tidak setuju. Sebagian besar permasalahan ini kemungkinan terkait dengan kecepatan internet pengguna dan perlu penanganan yang tepat.

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur [9]. Uji validitas dilakukan menggunakan *corrected-item total correlation* dimana item pernyataan dikatakan valid jika memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variable	R.Hitung	R.Tabel	Keterangan
UB1	.928	0.226	Valid
UB2	.871	0.226	Valid
UB3	.928	0.226	Valid
UB4	.946	0.226	Valid
UB5	.941	0.226	Valid
IQ1	.976	0.226	Valid
IQ2	.967	0.226	Valid
IQ3	.942	0.226	Valid
IQ4	.927	0.226	Valid
IQ5	.978	0.226	Valid
IQ6	.927	0.226	Valid
SQ1	.965	0.226	Valid
SQ2	.942	0.226	Valid
SQ3	.935	0.226	Valid
SQ4	.971	0.226	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan dan dinyatakan reliabel jika cronbach's alpha > 0,60. Menurut Ghazali (2006) uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu kuesioner dapat dipercaya atau tidak. Semua dimensi yang ada di table 5 lebih dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable.

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas

Dimensi	Cronbach's Alpha	Jumlah Variable
Usability	.956	5
Information Quality	.979	6
Service Quality	.966	4

Bagian Metode menguraikan bagaimana cara penelitian yang dilaporkan dilakukan. Jika penelitiannya merupakan penelitian kuantitatif, materi pokok pada metode penelitian ini pada dasarnya terdiri dari: (1) variabel penelitian, (2) rancangan penelitian, (3) populasi dan sampel, (4) teknik pengumpulan data dan pengembangan instrumen, dan (4) teknik analisis data. Jika penelitiannya merupakan penelitian kualitatif, pada bagian ini diuraikan pendekatan dan cara-cara yang digunakan dalam penelitian, seperti lazimnya pada penelitian kualitatif.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.984 ^a	.968	.967	.671

a. Predictors: (Constant), Information Quality, Kualitas System

Besarnya nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,984 bahwa hubungan kedua variabel penelitian ada di kategori kuat. Dari output diperoleh koefisien determinasi (R.Square) sebesar 0,968, yang mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variable Y adalah sebesar 96,8%. Selanjutnya kolom Standard Error of The Estimate, pada kolom tertera angka 0.671. Jika nilai semakin mendekati angka nol (0), artinya data yang digunakan semakin akurat.

Uji Signifikansi Simultan

Tabel 8. Uji Signifikan Simultan.

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	673.628	2	336.814	747.989	.000 ^b
	Residual	22.064	49	.450		
	Total	695.692	51			

a. Dependent Variable: Service Quality

b. Predictors: (Constant), Information Quality, Kualitas System

Jika nilai signifikansi <0.05 artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Jika nilai signifikansi >0.05 , artinya Variabel X tidak berpengaruh pada variabel Y.

Dari table.. terlihat bahwa F hitung = 747.989 dengan tingkat signifikasi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas sistem dan variable kualitas informasi berpengaruh secara signifikan parsial terhadap kualitas layanan pengguna

Uji signifikasi Parsial

Tabel 9. Uji Signifikan Parsial
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.317	.370		-.855	.396
	Kualitas System	.261	.095	.298	2.747	.008
	Information Quality	.461	.072	.692	6.382	.000

a. Dependent Variable: Service Quality

Berdasarkan tabel 8, dihasilkan nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas sistem (X_1) yaitu 2,747 dengan nilai signifikansi 0,008 dan nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas informasi (X_2) yaitu 6,382 dengan nilai signifikansi 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kualitas sistem dan variable kualitas informasi berpengaruh secara signifikan parsial terhadap kualitas layanan pengguna.

SIMPULAN

Simpulan yang dapat diambil adalah bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna layanan SIAKAD di Universitas Merdeka Malang.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna SIAKAD di lingkungan universitas tersebut. Jika kualitas sistem dan kualitas informasi meningkat, maka pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan SIAKAD juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola universitas untuk meningkatkan layanan SIAKAD dengan fokus pada perbaikan kualitas sistem dan kualitas informasi. Dengan demikian, Universitas Merdeka Malang dapat memberikan pengalaman

yang lebih baik bagi mahasiswa, dosen, dan staf dalam mengakses informasi akademik, mengelola jadwal, dan menjalankan proses administratif lainnya menggunakan platform SIAKAD.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] P. B. Santoso, M. Tukiran, C. C. Hyun, L. M. Wijayanti, M. Asbari, and A. Purwanto, "Review Literatur: Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pendidikan dalam Rangka Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi," *J. Eng. Manag. Sci. Res.*, vol. 1, no. 2, pp. 276–285, 2020, [Online]. Available: <https://journals.indexcopernicus.com/search/article?articleId=2661001>
- [2] B. Suprpto, H. Simanjutak, A. Setiawan, P. Studi Manajemen Informatika, A. Dian Cipta Cendikia Pringsewu Jl Jendral Ahmad Yani No, and G. Makam Sidoharjo Pringsewu - Lampung, "Sistem Informasi Akademik (Siakad) Amik Dian Cipta Cendikia Pringsewu Berbasis Web," *J. Inform. Softw. dan Network*, vol. 03, no. 02, pp. 10–16, 2022.
- [3] 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.
- [4] N. S. Listanto Tri Utomo, Yusaq Tomo Ardianto, "Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas merdeka malang," *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 3, 2017, [Online]. Available: <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jtmi/article/view/1425/956>
- [5] J. M. E. S. Anugrah Pritama Arde, "Evaluasi Penerimaan Penggunaan Sistem Informasi Akademik," *J. Rekayasa Inf.*, vol. 10, no. 2685–8231, pp. 13–22, 2021.
- [6] I. B. G. M. Mangun Buana and N. G. P. Wirawati, "Influence Quality of Information System, Quality of Information, And Perceived Usefulness On User Accounting Information System Satisfaction," *E-Jurnal Akunt.*, vol. 22, p. 683, 2018, doi: 10.24843/eja.2018.v22.i01.p26.
- [7] J. A. Yani, A. A. A. P. Mangkunegara, and R. Aditama, "Sugiyono. 2017, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. bandung: Alfabeta," *Procrastination Task Avoid. Theory, Res. Treat. New York Plenum Press. Yudistira P, Chandra, Diktat Ku*, 1995.
- [8] M. Q. Patton, "Qualitative evaluation methods," 1980.
- [9] D. Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D," 2013.
- [10] I. Ghozali, *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.