

Tersedia Online di <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/JMPKP>  
ISSN Print : 2685-7499 ISSN Online : 2745-8660

## **DAMPAK PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK MAHASISWA UNIVERSITAS ANDALAS PADANG**

**Yindrizar**

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas, Padang, Indonesia  
Email: yidrizal64@gmail.com 0811282180

**Abstract::** The development of Information Technology is handled positively by Andalas University, namely by establishing an Academic Information System (SIA) to improve data quality, information quality and service quality. The Academic Information System is an added value for Andalas University in providing academic administration services to students. Using Academic Information Systems can reduce interactions between students and academic administrative staff so that services are more effective and efficient. This is in line with student expectations, but not all of them are in line with expectations because students are required to manually re-register in each study program. In addition, there is still inaccurate information presented by the Academic Information System and the socialization has not been maximized. This problem is the homework of the Computer Information Technology Development Institute (LPTIK) as the manager of the Andalas University academic information system.

**Keywords:** *Impact of System Usage, Academic Information System, Student Satisfaction*

**Abstract::** Perkembangan Teknologi Informasi ditangani secara positif oleh Universitas Andalas, yaitu dengan membentuk Sistem Informasi Akademik (SIA) untuk meningkatkan kualitas data, kualitas informasi dan kualitas layanan. Sistem Informasi Akademik merupakan nilai tambah bagi Universitas Andalas dalam memberikan layanan administrasi akademik kepada mahasiswa. Menggunakan Sistem Informasi Akademik dapat mengurangi interaksi antara siswa dan staf administrasi akademik, sehingga layanan lebih efektif dan efisien. Ini sesuai dengan harapan siswa, tetapi tidak semuanya sesuai dengan harapan, karena siswa diharuskan mendaftarkan ulang secara manual di setiap program studi. Selain itu masih ada informasi yang tidak akurat yang disajikan oleh Sistem Informasi Akademik dan belum maksimalnya sosialisasi. Permasalahan ini menjadi pekerjaan rumah Lembaga Pengembangan Teknologi Informasi Komputer (LPTIK) sebagai pengelola sistem informasi akademik Universitas Andalas.

**Kata kunci:** *Dampak Penggunaan Sistem, Sistem Informasi Akademik, Kepuasan Mahasiswa*

## PENDAHULUAN

Sebelum adanya teknologi informasi, perguruan tinggi melakukan pengelolaan data administrasi akademik secara manual. Pengelolaan administrasi akademik ini merupakan kegiatan dengan faktor rutinitasnya cukup tinggi, sehingga rentan terjadi kesalahan apabila tidak dibantu dengan alat bantu (*tool*). Dalam era teknologi informasi, perguruan tinggi khususnya Universitas Andalas memanfaatkan teknologi informasi dengan mengembangkannya menjadi Sistem Informasi Akademik (SIA) kampus. Manfaat dari Sistem Informasi Akademik adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik.

Universitas Andalas sangat membutuhkan kehadiran Teknologi Informasi dalam bentuk Sistem Informasi Akademik (SIA). Penggunaan sistem informasi akademik dapat mengatasi kendala-kendala yang dihadapi sehingga data dan informasi dengan cepat sampai ke pengguna. Manfaat lain dari penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIA), perguruan tinggi dapat meningkatkan efisiensi dan afektifitas pengelolaan administrasi akademik, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik kepada *stakeholder* khususnya mahasiswa serta dapat meningkatkan daya saing perguruan tinggi.

Kroenke dalam Kadir (2008) mengatakan, penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIA) merupakan media yang membantu memecahkan masalah untuk mengambil keputusan yang memiliki keunggulan kompetitif, sehingga dapat membantu kegiatan perguruan tinggi. Mahasiswa sebagai *end user* dapat memperoleh manfaat penggunaan sistem informasi akademik, yaitu dapat mengakses informasi akademik pada waktu yang relatif singkat. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Firma S. B, Muhammad A.S, Ovide D.W.A., (2016) mengatakan bahwa sistem informasi akademik sangat dibutuhkan di perguruan tinggi, karena dapat memudahkan dokumentasi dan meningkatkan kinerja.

Perguruan Tinggi menyadari betapa pentingnya kepuasan mahasiswa, karena persaingan yang semakin kompetitif dan dinamis (Altbach, 2006; Arambewela and Hall, 2009). Dengan memperhatikan kepuasan pengguna Perguruan Tinggi dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan mengembangkan sistem yang dapat memproses data-data secara efektif (O'Neill, 2003). Untuk itu Perguruan Tinggi melakukan reformasi dibidang pelayanan administrasi akademik dengan menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIA), sehingga dapat meningkatkan kualitas data, kualitas informasi dan kualitas pelayanan.

Tulisan ini fokus kepada Dampak Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Andalas Padang, karena SIA merupakan instrument yang sangat penting untuk dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam pelayanan administrasi akademik. Pelayanan yang berkualitas bidang pendidikan telah menjadi topik yang cukup menarik banyak peneliti (Alves & Raposo, 2010; Arambewela & Hall, 2009; Elliott & Shin, 2002; Mulalic, 2012; Oldfield & Baron, 2000; Usman, 2010). Dalam sektor pendidikan khususnya Perguruan Tinggi, kualitas pelayanan merupakan aspek yang fundamental yang menjadi keunggulan pendidikan (Dyson et al., 1996).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan format deskriptif, yaitu melihat pola hubungan antar konsep yang belum ditentukan sebelumnya melalui pengamatan. Sugiyono, (2010) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah data dalam bentuk kata dan skema serta gambar.

Secara teoritis penelitian kualitatif melakukan pengamatan dalam rangka mencari pola hubungan antara konsep yang sebelumnya tidak ditentukan. Peneliti menggunakan diri sendiri sebagai instrumen dan asumsi kultural sekaligus mengikuti data, untuk mencapai wawasan imajinatif dalam dunia sosial informan, peneliti diharapkan bersifat fleksibel dan efektif dan tetap mengatur jarak (Fracken dikutip Brannen: 1997).

Penelitian kualitatif dapat mengungkapkan nilai-nilai yang tersembunyi disamping mengungkapkan nilai-nilai yang riil. Penelitian kualitatif dapat mendukung dan menginformasikan secara naratif dan analisis masalah yang diteliti dengan menggunakan informan yang dianggap mengetahui atau menguasai bidangnya dan pernah menggunakannya. Penelitian kualitatif memiliki 3 model format desain, yaitu (a) format deskriptif, (b) format verifikasi, dan (c) format grounded research (Koentjaraningrat, 1994). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, yaitu memberikan gambaran mengenai individu, tentang keadaan dan gejala yang terjadi pada kelompok tertentu secara cermat (Koentjaraningrat, 1994).

Subjek penelitian adalah mahasiswa Universitas Andalas yang sudah mengikuti pendidikan minimal selama 1 (satu) tahun dengan jumlah informan 130 orang, sedangkan objek penelitian adalah dampak penggunaan sistem informasi

akademik untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik mahasiswa universitas. Data diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi akademik dengan teknik *Nonprobability Sampling*, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive*.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan oleh peneliti sendiri yang sekaligus bertindak sebagai instrument dalam pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif proses pengumpulan data ada 3 macam kegiatan yang dilakukan peneliti (Lofland & Lofland, 1984), yaitu:

1. Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*), yaitu peneliti sebagai instrument penelitian utama menciptakan kondisi untuk dapat diterima oleh subyek penelitian. Tahapan ini, melakukan pendekatan melalui jalan informal dengan menemui Bapak Wakil Rektor 1 dan Kabag Akademik Universitas Andalas Padang, untuk mengurus surat izin penelitian.
2. Ketika berada di lokasi penelitian (*getting along*). Keberadaan peneliti dilapangan memberikan keyakinan kepada pihak Universitas Andalas Padang dan civitas akademika, sehingga peneliti dapat membangun hubungan pribadi dan kepercayaan pada subyek penelitian (*informan*). Sebagai informan awal adalah Kepala Lembaga Pengembangan Teknologi Informasi Komputer (LPTIK) Universitas Andalas Padang, karena beliau yang bertanggung jawab terhadap standar pelayanan sistem informasi akademik di Universitas Andalas Padang. Hal ini diharapkan bisa menjadi kunci sukses untuk mencapai dan memperoleh akurasi dan komprehensivitas data penelitian.

Informan selanjutnya adalah pengelola mahasiswa pengguna sistem informasi akademik Fakultas Universitas Andalas Padang, yaitu untuk memperoleh gambaran tentang proses pelayanan sistem informasi akademik. Dengan demikian diperoleh gambaran sejauh mana dampak penggunaan sistem informasi akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Pengumpulan data (*logging the data*)

Pengumpulan data dilaksanakan secara holistik dan integratif, serta memperhatikan relevansi data dengan rumusan masalah, tujuan dan fokus penelitian. Ada 3 teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data, yaitu:

- a. Wawancara. Selain melalui observasi partisipatif, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dengan partisipan, tujuannya untuk mendapatkan informasi secara langsung dari dosen,

mahasiswa dan tenaga kependidikan pengelola sistem informasi akademik di fakultas. Wawancara digunakan untuk mendapatkan pandangan dan opini dari partisipan. Seperti dikemukakan Sugiyono (2013), "*dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam*".

- b. Dokumentasi. Dokumen diartikan sebagai catatan tertulis/gambar yang tersimpan tentang sesuatu yang sudah terjadi. Dokumen merupakan fakta dan data yang tersimpan dalam bentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, laporan, peraturan, dan data lainnya. "*Dokumen tak terbatas pada ruang dan waktu, sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi untuk penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, membuat interpretasi dan penarikan kesimpulan*" (Sugiyono, 2013).
- c. Observasi. Metode observasi dilakukan dengan mengamati perilaku dan aktivitas obyek yang diteliti. Hasil pengamatan dicatat atau direkam untuk mengetahui kondisi yang terjadi sebenarnya. Dengan pengamatan, "*peneliti dapat melihat kejadian sebagaimana subyek yang diamati mengalaminya, menangkap, merasakan fenomena sesuai pengertian subyek dan obyek yang diteliti*" (Sugiyono, 2013).

## **HASIL DAN DISKUSI/ANALISIS**

### **Hasil**

Perkembangan teknologi informasi dapat membantu mengatasi kendala yang dihadapi oleh perguruan tinggi dalam mengelola administrasi akademik, yaitu dengan membuat aplikasi sistem informasi akademik. Dengan menggunakan aplikasi sistem informasi akademik, diharapkan menjadi solusi yang tepat terhadap masalah administrasi akademik. Penggunaan sistem informasi akademik diharapkan dapat memberikan alternatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di Universitas Andalas, sehingga mahasiswa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya dan Universitas Andalas dapat bersaing dengan perguruan tinggi lainnya.

Sistem informasi akademik dapat memberikan keakuratan informasi, kecepatan informasi, dan kelengkapan informasi yang terintegritas sehingga terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan penggunaan sistem informasi akademik berdampak terhadap kualitas pelayanan administrasi

akademik yang diterima mahasiswa, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS). Berikut pendapat informan tentang dampak penggunaan SIA, sebagai berikut; yaitu seorang informan mahasiswa Fakultas Peternakan mengatakan bahwa:

“Sistem Informasi Akademik (SIA) dapat membantu pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), Melihat Kartu Hasil Studi (KHS) dan pemilihan jadwal kuliah, sehingga mahasiswa tidak perlu datang ke kampus. Sosialisasi sistem informasi akademik dilakukan oleh Lembaga Pengembangan Teknologi Informasi Komputer (LPTIK) yang dibantu oleh *Information and Communication Technologies* (ICT) masing-masing fakultas. Masalah yang dihadapi mahasiswa, sistem informasi akademik sering menyampaikan informasi yang kurang akurat, seperti menampilkan jadwal kuliah yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa,”

Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh informan (mahasiswa) diatas, dengan penggunaan sistem informasi akademik mahasiswa sangat terbantu dalam melakukan kegiatan registrasi administrasi akademik, tetapi masih mengeluhkan kualitas informasi yang disampaikan oleh sistem informasi akademik. Mahasiswa cukup puas terhadap kinerja Lembaga Pengembangan Teknologi Informasi Komputer (LPTIK) dan fakultas yang telah melakukan sosialisasi penggunaan sistem informasi akademik.

Pendapat informan (mahasiswa) diatas juga dikuatkan oleh pendapat informan (mahasiswa) fakultas ekonomi mengatakan bahwa:

“Sistem Informasi Akademik (SIA) dapat membantu aktifitas administrasi akademik mahasiswa karena SIA menyediakan Informasi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, tetapi masih ada informasi yang yang disajikan SIA kurang akurat, seperti informasi jadwal kuliah.”

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh informan (mahasiswa) Fakultas Pertanian menyatakan bahwa:

“Keberadaan Sistem Informasi Akademik dapat membantu aktifitas administrasi akademik mahasiswa, karena sistem informasi akademik menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, seperti mata kuliah yang ditawarkan, data-data mahasiswa, Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), transkrip nilai dan Berhenti Studi Sementara (BSS). Tetapi masih ada informasi yang kurang sesuai dengan harapan mahasiswa, seperti jadwal kuliah dan kewajiban mahasiswa untuk mendaftar ulang ke program studi walaupun sudah melakukan registrasi secara *online* serta kartu ujian yang masih dibuat secara manual”

Pernyataan lain dikemukakan oleh informan mahasiswa Fakultas MIPA mengatakan bahwa:

“Dengan menggunakan sistem informasi akademik dapat membantu aktifitas mahasiswa, karena sistem menyediakan informasi mata kuliah, jadwal kuliah, registrasi dan pengumuman lainnya. Mahasiswa mengeluhkan masih kurang akuratnya informasi yang disampaikan dalam sistem informasi akademik, karena terdapatnya perbedaan antara pembayaran uang kuliah dengan pengisian kartu rencana studi. Penggunaan sistem informasi akademik dipelajari mahasiswa secara autodidak atau bantuan dari senior mereka, hal ini terjadi karena pihak pengelola tidak menyediakan manual book dan tidak melakukan sosialisasi kepada mahasiswa”

Penggunaan sistem informasi akademik sudah sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan keinginan mahasiswa, karena informasi dapat disajikan dalam waktu yang relatif singkat, sehingga dapat menunjang aktifitas administrasi akademik mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa sebagai pengguna, berikut rangkuman pendapat yang disampaikan mahasiswa, yaitu: (a) sosialisasi pernah dilakukan pada waktu acara pengenalan kampus untuk mahasiswa baru, (b) sosialisasi tidak pernah dilakukan oleh pengelola kepada mahasiswa, dan (c) masih belum akuratnya informasi yang disampaikan melalui sistem informasi akademik, serta (d) tidak tersedianya buku panduan (*manual book*) sebagai pedoman pengoperasian sistem informasi akademik.

## **DISKUSI/ANALISIS**

Kepuasan merupakan perasaan seseorang dengan membandingkan antara kinerja dengan harapannya (Tjiptono, 2000). Pelayanan memiliki potensi memenuhi harapan atau tidak sesuai dengan harapan pengguna, karena pelayanan dianggap dapat memuaskan pengguna apabila memiliki kualitas. Penilaian terhadap kualitas dapat diukur dengan jasa yang dirasakan (*perceived service*) dengan jasa yang diharapkan (*expected service*), artinya kepuasan dapat tercapai kesesuaian antara harapan dengan apa yang didapat. Sekarang ini perguruan tinggi berusaha meningkatkan kepuasan penggunaannya dalam menghadapi persaingan global.

Dalam hal ini, Universitas Andalas telah berbenah terhadap tuntutan masyarakat serta untuk menghadapi persaingan era globalisasi dengan menggunakan sistem informasi akademik untuk menunjang daya saing lulusan yang dihasilkan. Penggunaan sistem informasi akademik dituntut keseimbangan antara infrastruktur pendukung dengan sumberdaya pengelola, sehingga tidak terjadinya ketimpangan. Artinya sistem informasi akademik merupakan

perpaduan antara sumber daya manusia dengan teknologi informasi untuk dapat mengolah, menyimpan dan mengambil kembali data-data untuk mendukung pengambilan keputusan (Rochaety et al., 2008).

Bagi pimpinan informasi yang dihasilkan dapat memudahkan proses pengambilan keputusan oleh manajemen perguruan tinggi (perencanaan, penggerakan, pengorganisasian, dan pengendalian), karena informasi yang akurat dapat memperbaiki kinerja perguruan tinggi seperti layaknya kinerja lembaga bisnis. Hal ini tidak terlepas dari orientasi ganda yang dimiliki oleh perguruan tinggi di Indonesia, yaitu orientasi sosial dan orientasi bisnis. Pendidikan berorientasi sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan bangsa, sedangkan orientasi bisnis yaitu mempunyai dana yang cukup untuk memperahankan eksistensi dan operasionalnya. Sistem informasi akademik juga bermanfaat bagi masyarakat yang merupakan salah satu sub sistem dan sebagai *control society* dalam proses operasional perguruan tinggi yang memberikan pelayanan (kualitas jasa) pendidikan, sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

Membangun sistem informasi akademik, diharapkan untuk dapat memudahkan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan (*civitas akademika*) untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Sistem informasi akademik merupakan gerbang dalam penyampaian informasi administrasi akademik kepada civitas akademika perguruan tinggi yang efektif dan efisien. Dengan sistem informasi akademik dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga terciptanya tata kelola yang baik dari perguruan tinggi (*good university governance*) dengan terwujudnya aspek transparansi, akuntabilitas, kepemimpinan, komitmen dan lain sebagainya. Informasi akademik yang disediakan oleh sistem informasi akademik digunakan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen dan fakultas, seperti kartu hasil studi, jadwal kuliah, daftar hadir dan transkrip nilai akademik (Nugroho 2008).

Penggunaan sistem informasi akademik berdampak positif bagi perguruan tinggi khususnya Universitas Andalas, karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa sebagai pengguna, sehingga pelayanan menjadi sederhana, efektif dan efisien. Penyederhanaan komunikasi antara pengguna dengan pengelola melalui sistem informasi akademik untuk mencapai kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Idaver Sherifi (2015), mengatakan bahwa penggunaan sistem informasi dapat membantu



universitas meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas pendidikan secara proporsional dan sesuai dengan harapan pengguna.

Proses pengolahan data akademik di Universitas Andalas sudah menggunakan sistem informasi akademik, sehingga dapat mempermudah administrasi akademik. Penggunaan sistem informasi akademik dapat mengurangi interaksi langsung bagian administrasi akademik dengan mahasiswa, dimana mahasiswa dapat mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) dimana saja. Pengisian KRS ini dapat dipantau langsung oleh staff akademik melalui sistem. Penggunaan Sistem Informasi Akademik bermanfaat, antara lain:

1. Terhindarnya dari kesalahan mengambil mata kuliah oleh mahasiswa,
2. Pengisian KRS diantisipasi oleh sistem, seperti pengambilan mata kuliah yang mempunyai prasyarat, tetapi mahasiswa belum mengambil mata kuliah prasyaratnya, sistem otomatis menolak,
3. Terhindar dari pengambilan jadwal yang bentrok, sistem akan menolak jadwal tersebut,
4. Dapat mengantisipasi jumlah mahasiswa tiap kelasnya, jika kapasitas sudah maksimal sistem akan menolak,
5. Pembayaran uang kuliah dan pengisian KRS dapat diatur, sehingga data-data pembayaran uang kuliah dan pengisian KRS dengan mudah dipantau oleh staff akademik,
6. Dapat melihat peminat setiap mata kuliah, apakah mata kuliah tersebut dapat dijalankan atau tidak (*Sumber*: dosen Fakultas Teknologi Informasi).

Efektivnya penggunaan sistem informasi akademik tidak terlepas dari faktor sosialisasi yang dilakukan oleh pengelola kepada calon pengguna. Sosialisasi sangat membantu mahasiswa dalam pengoperasian sistem informasi akademik, disamping itu perlu juga menyediakan *manual book* atau setidaknya panduan sederhana yang dapat dipedomani mahasiswa. Faktor lain yang menentukan keberhasilan penggunaan sistem informasi akademik adalah kemampuan sumber daya manusia yang mengelolanya.

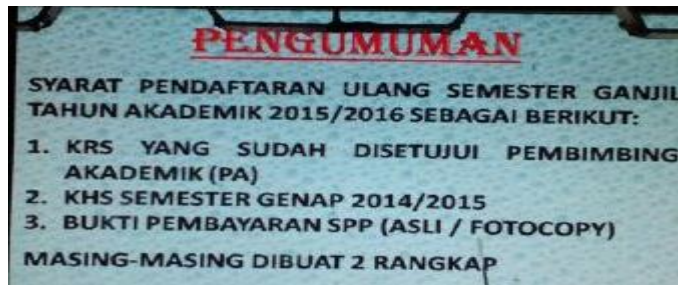
Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh mahasiswa, sosialisasi yang dilakukan pengelola sistem informasi akademik dirasakan masih kurang maksimal, sehingga mahasiswa juga kurang dapat mengoperasikan sistem informasi akademik secara maksimal. Kurang maksimalnya sosialisasi sistem informasi akademik dapat dilihat dari pendapat yang disampaikan informan (mahasiswa), yaitu 130 orang informan dari 5 Fakultas tertua di Universitas

Andalas yang berlokasi di kampus Limau Manis, sebesar 47% mengatakan tidak ada sosialisasi dan 53% mengatakan ada sosialisasi. Pendapat lain juga disampaikan mahasiswa bahwa mereka tidak pernah diberikan buku panduan (*manual book*) atau ringkasan panduan untuk mengoperasikan sistem informasi akademik. Keluhan mahasiswa ini dibenarkan pengelola sistem informasi akademik, yang mengatakan memang tidak menyediakan manual book tetapi panduan dapat di download dalam sistem informasi akademik, tetapi mahasiswa tidak mengetahuinya.

Dengan demikian perlu dilakukan evaluasi terhadap metode sosialisasi, sehingga sosialisasi dapat diserap dengan maksimal oleh mahasiswa. Sosialisasi sangat penting, karena dapat memberikan pemahaman terhadap fungsi-fungsi dalam mengoperasikan sistem informasi akademik Universitas Andalas. Pengelola sistem informasi akademik Universitas Andalas dalam melakukan sosialisasi seharusnya memberikan *manual book* atau minimal ringkasan manual book tatacara pengoperasian sistem informasi akademik kepada mahasiswa, sehingga dapat membantu mahasiswa untuk memahami pengoperasian sistem informasi akademik.

Mahasiswa juga mengeluhkan masih kurang akuratnya informasi jadwal pembayaran uang kuliah dengan registrasi (pengisian kartu rencana studi) dan jadwal kuliah yang kurang *up to date*. Keluhan tersebut dibenarkan oleh pengelola *Information and Communications Technology* (ICT) fakultas, bahwa terdapat jarak antara pembayaran uang kuliah (SPP) dengan pengisian kartu rencana studi, biasanya mencapai 2 atau 3 hari (sumber, staff ICT Fakultas Peternakan). Seharusnya hal ini tidak perlu terjadi, seharusnya setelah melakukan pembayaran uang kuliah mahasiswa secara otomatis dapat pengisian kartu rencana studi (KRS). Mengatasi hal tersebut, perlu ditingkatkan komunikasi antara pengelola sistem informasi akademik dengan pihak bank dan komunikasi sesama pengelola sistem informasi akademik itu sendiri.

Disamping hal tersebut, mahasiswa juga mengeluhkan terhadap proses manual yang dilakukan oleh fakultas seperti melakukan registrasi ulang ke jurusan dan pembuatan kartu ujian. Hal ini seharusnya tidak perlu terjadi, karena dengan menggunakan sistem informasi akademik semua data-data mahasiswa sudah tersimpan dalam sistem yang sewaktu-waktu dapat diambil kembali.



Gambar-1: Pengumuman Syarat Daftar Ulang Mahasiswa

Dengan demikian, penggunaan sistem informasi akademik di Universitas Andalas belum sepenuhnya berfungsi sebagai suatu sistem yang utuh. Dengan adanya sistem informasi akademik, semua persoalan-persoalan administrasi akademik yang dikeluhkan mahasiswa tidak perlu terjadi. Berdasarkan kondisi tersebut, yang berarti fungsi sistem informasi akademik di Universitas Andalas belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan mahasiswa, sehingga belum terwujudnya kepuasan mahasiswa.

Investasi yang digunakan untuk membangun sistem informasi akademik cukup besar, sehingga perlu dilakukan pengukuran terhadap implementasi penggunaan sistem informasi akademik tersebut. *End user satisfaction* merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja sistem informasi akademik. Penggunaan *end user satisfaction* merupakan cara terbaik dalam mengkomunikasikan penggunaan sistem informasi akademik. Pengukuran ini dapat dibuat dengan mudah, sehingga dapat dilakukan perbandingan setiap waktu, untuk mendukung hal tersebut perlu dilakukan survey secara berkala dalam mengukur *end user satisfaction* terhadap permasalahan yang terdapat dalam sistem.

## **SIMPULAN**

Setelah melakukan penelitian ini menganalisa dampak penggunaan sistem informasi akademik untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik mahasiswa universitas andalas padang, secara umum mahasiswa masih belum puas dengan kinerja sistem informasi akademik. Dengan demikian peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Belum maksimalnya sosialisasi sistem informasi akademik, karena belum semua mahasiswa yang mengetahui pengoperasian sistem informasi akademik.

2. Kurang akuratnya informasi sistem informasi akademik, karena masih terdapatnya informasi yang belum valid diterima oleh mahasiswa.
3. Tidak adanya ringkasan *manual book* sistem informasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa.
4. Belum optimal penggunaan sistem informasi akademik di Fakultas sehingga masih melakukan pendaftaran ulang secara manual

Temuan penelitian diharapkan dapat membantu Universitas Andalas untuk meningkatkan kualitas sistem informasi akademik, seperti;

1. Melakukan evaluasi terhadap metode sosialisasi sistem informasi akademik, sehingga sosialisasi dapat berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa,
2. Melakukan evaluasi terhadap informasi dari sistem informasi akademik berjalan, sehingga informasi yang diterima mahasiswa akurat.
3. Menyediakan ringkasan *manual book* sistem informasi akademik.
4. Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi akademik.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Altbach, P. (2006). *Competitive higher education knowledge: The university and development*, London: Albex.
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The Influence of University Image on Student Behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73-85, <https://doi.org/10.1108/09513541011013060>
- Arambewela, R. & Hall, J. (2009). An empirical model of international student satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(4): p. 555-569
- Brannen, Julia. (1997). *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Terjemahan, Nuktaf Arfawie Kurde, Imam Safe'i dan Noorhaidi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dyson, P., Farr, A. and Hollis, N.S. (1996). Understanding, measuring, and using brand equity. *Journal of Advertising Research*, 36(6), 9-21.
- Elliott, K.M. and Shin, D., 2002, *Student satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept*. *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24 No. 2, pp. 197-209.
- Idaver Sherifi, 2015, "Impact Of Information Systems In Satisfying Students Of The University: Case Study From Epoka University", *European Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 4, No. 04, URL: <http://www.ejbss.com/recent.aspx-ISSN: 2235 -767X>
- Kroenke, D., 2003, *Management Information System. ed 2*, USA: Mc Graw Hill.
- Koentharaningrat (ed), 1994, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia
- Lofland John & Lyn H. Loftland, 1984, *Analizing Social Setting, A Guide to qualitative Observation*, Wassworth, Publishing Company, a division of Wadsworth, Inc, Belmon, California

- Mulalić, M. (2012). Prospects and Challenges of Private Higher Education in Bosnia and Herzegovina. *The Journal of International Social Research*, 5(20), 361–372.
- Nugorho, Eko 2008, *Sistem Informasi Manajemen, Konsep, Aplikasi dan Perkembangan*. Andi, Yogyakarta
- O'Neill, William F., (2003) *Ideologi-Ideologi Pendidikan*, terj. Omi Intan Naomi, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Oldfield, B.M. & Baron, S. (2000). Student Perceptions of Service Quality In A Uk University Business and Management Study. *Quality Assurance In Education*. 8(2):85-95.
- Rochaety. Eti. (2008). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Eksploratif, Interpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, A. (2010). The Impact of Service Quality on Students Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab. *Journal of Management Research*, 2 (2). Accessible at [http:// www.macrothink.org/journal/index.php/ jmr/article/view/418/1470](http://www.macrothink.org/journal/index.php/jmr/article/view/418/1470).