

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIAKAD DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA INSTITUT TEKNOLOGI BATAM

Muhamad Nazir<sup>1</sup>, Satria Adi<sup>2</sup>, Lois<sup>3</sup>, Dita Puji<sup>4</sup>, Alvendo wahyu Aranski<sup>5</sup>, Muhammad  
Jufri<sup>6</sup>

Institut Teknologi Batam  
2021017@student.iteba.ac.id

### Abstract

The research location is in the Faculty of Information Technology, Information Systems Study Program, Batam Institute of Technology. The research object is SIAKAD users, namely students and lecturers. This study aims to determine student satisfaction with the SIAKAD website at Batam Institute of Technology. To determine the level of student satisfaction with SIAKAD, the data and method used is the data processed from the questionnaire filled out by 5th-semester information system students in 2022.

**Keywords:** SIAKAD, Satisfaction, Questionnaire, Data

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat, Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer, banyak keuntungan telah diperoleh seperti peningkatan ketepatan waktu, pengurangan proses penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.

Institut Teknologi Batam merupakan salah satu lembaga pendidikan. Kampus dikelola dengan kepentingan akademik yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan pegawai, Memberikan pelayanan terbaik adalah salah satu cara kampus untuk memberikan suatu kepuasan terhadap mahasiswa, karena akan terciptanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan dibutuhkan mahasiswa dengan kenyataan yang diberikan untuk mencapai sebuah kepuasan. Tolak ukur yang dapat dijadikan untuk mengetahui penilaian *website* siakad yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dari

kuesioner yang telah dilakukan. Dengan adanya data kepuasan mahasiswa terhadap *website* siacad dapat dijadikan sumber pengetahuan dan informasi baru bagi pengelola *website* siacad untuk evaluasi.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 kepuasan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam diskusi bisnis dan manajemen. Pelanggan biasanya mengharapkan produk, baik berupa barang maupun jasa, yang mereka konsumsi dapat diterima dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi mereka terhadap produk perusahaan.

Menurut beberapa teori, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan atau pemadai sesuatu, Hal ini berhubungan dengan tanggapan pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan mereka Kepuasan juga bisa

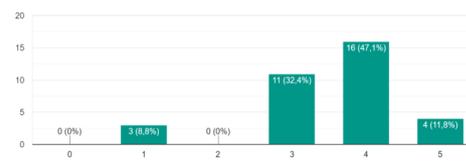
dipahami sebagai perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil produk dengan harapan mereka. bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan menjadi sasaran utama dan kunci dalam strategi pemasaran.

### 2.2 Kualitas Layanan

Pengukuran konsumen terhadap inti pelayanan, baik dari pemberi layanan itu sendiri maupun keseluruhan organisasi pelayanan, menunjukkan bahwa lebih dari separuh masyarakat saat ini menuntut pelayanan yang prima. Mereka tidak hanya membutuhkan produk yang berkualitas baik, tetapi juga mengharapkan kenyamanan dalam proses pelayanannya, Oleh karena itu, merumuskan strategi dan program layanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan konsumen dan sangat memperhatikan dimensi kualitas layanannya.

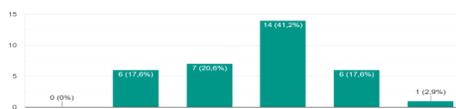
## 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagaimana tampilan siacad menurut mahasiswa ?  
34 jawaban



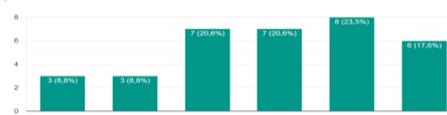
Dari 34 jawaban yang telah kami peroleh, hampir 50% pengisi survei memiliki pendapat bahwa tampilan siacad sudah cukup baik dan hampir 12% dari pengisi suara memiliki pendapat bahwa tampilan siacad sudah sangat baik. Dari sini dapat kami simpulkan bahwa tampilan sudah cukup baik dan mungkin dapat diberikan sedikit pembaharuan minor.

Sesuai dengan pengalaman kalian, berapa sering siacad mengalami gangguan ?  
34 jawaban



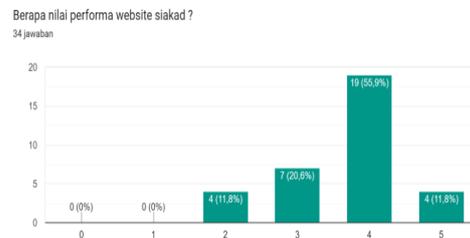
Tampak dari grafik diatas, tampak dari pengalaman para pengguna sistem Siacad ITEBA cukup sering mengalami gangguan pada saat akan ataupun sedang menggunakan Siacad yang dapat menyebabkan terganggunya kegiatan yang sedang dilakukan, Hal ini tidak boleh terjadi dalam sistem Siacad pada saat jam aktif penggunaannya. Disarankan jika ingin melakukan *maintance*, lakukan diwaktu sistem sedang tidak digunakan para penggunaannya seperti di malam hari dan diikuti dengan pemberitahuan 1-2 hari sebelum *maintance*. Jika memang terjadi secara mendadak, maka lakukan pemberitahuan secepatnya. Karena lebih baik pengurus terbuka kepada para penggunaannya.

Bagaimana fasilitas pengaduan gangguan siacad yang diberikan kepada kampus ?  
34 jawaban

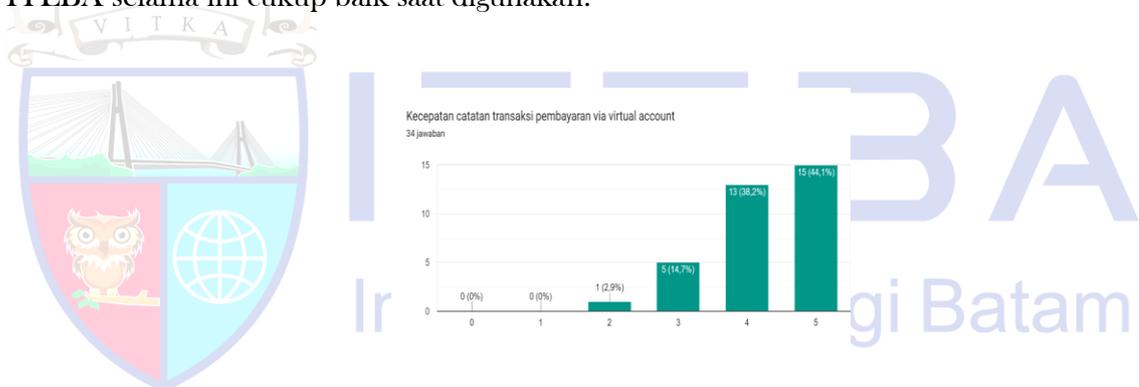


Dari hasil survei yang telah kami kumpulkan, mayoritas dari pengisi survei memberikan nilai dari fasilitas pengaduan gangguan siacad diatas angka 3 (tiga). Yang artinya fasilitas yang diberikan oleh pihak kampus berfungsi dengan cukup baik sehingga bagian ini tidak perlu kami audit dan mungkin pihak kampus dapat menyebarkan informasi kembali kepada mahasiswa karena terdapat beberapa pengisi survei yang

mengatakan bahwa pihak kampus tidak menyediakan fasilitas pengaduan gangguan di halaman *website* SIAKAD. Informasi dapat disebarakan melalui mulut ke mulut ataupun kegiatan berupa sosialisasi.



Pada bagian ini berbeda dengan yang sebelumnya. Yang dimana ada pendapat bahwa proses tersebut tidak ada, sedangkan mayoritas suara berkata program tersebut berjalan cukup baik. Dari 34 jawaban, lebih dari 50% suara berkata performa halaman web siakad ITEBA selama ini cukup baik saat digunakan.



Sesuai dengan data yang sudah kami dapatkan, mayoritas suara mengatakan kecepatan sistem dalam mencatat transaksi pembayaran UKT bulanan sangat baik. Sehingga tidak ada yang dapat kami audit pada bagian ini dan jangan lengah dalam monitoring sistem untuk menghindari adanya kesalahan dalam sistem saat pencatatan yang dapat menyebabkan tidak tercatatnya transaksi.

#### 4 KESIMPULAN

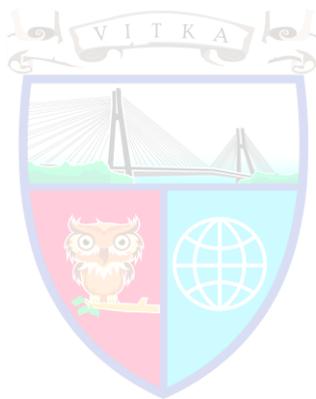
Sistem informasi akademik dapat diharapkan agar menjadi lebih baik lagi, dengan adanya pengawasan dan perkembangan kinerja, Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner ada beberapa ketidaksesuaian sehingga memerlukan beberapa perbaikan pada siakad yaitu pada kestabilan peforma siakad dimana ada 6 mahasiswa yang mengisi di angka 1 dan ada 7 mahasiswa yang mengisi di angka 2 dimana jika digabung ada 13 dari 34 mahasiswa yang mengisi angket masih sering mengalami gangguan pada siakad, Auditor

perlu menyampaikan laporan audit yang jelas dan objektif agar eksekutif dapat memahami situasi dan pekerjaannya sehingga ada perbaikan yang berkelanjutan.

## REFERENSI

Rivaldo, P. Augie D. 2021. '*Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana*'. Vol. 25, No. (1), 2021.

Rininta, A. Johan, T. D, Augie. 2015. '*Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola TI Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 (Studi Kasus: PT. PDA. Net Kota Cirebon)*'. 2015.



ITEBA  
Institut Teknologi Batam