

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI DI UNIVERSITAS XYZ

Lestari Retnawati

Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Informatika

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Email: lestari.047@gmail.com

Abstrak. Universitas XYZ sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya yang cukup banyak diminati, memiliki dukungan Sistem Informasi dalam melaksanakan aktivitas operasional akademiknya. Namun keberadaan sistem informasi belum terintegrasi sepenuhnya dengan unit-unit kerja terkait, serta terdapat beberapa sistem informasi yang tidak digunakan sebagaimana mestinya karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan kunci utama atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan atau instansi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh relevansi, Accuracy, Responsiveness terhadap harapan / kepuasan. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ketiga variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan dan juga sebagai acuan untuk mengukur kepuasan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SERVQUAL dan Kelompok Diskusi Fokus (FGD), dengan pengambilan sampel menggunakan metode Slovin. Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Sedangkan metode Slovin untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya. Hasil akhir penelitian ini adalah rekomendasi perbaikan kualitas sistem informasi akademik Universitas XYZ.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, Metode SERVQUAL, Metode Slovin.*

Saat ini Sistem Informasi menjadi faktor penentu keberhasilan dalam suatu organisasi. Demikian juga halnya dengan dunia pendidikan khususnya Perguruan Tinggi yang dalam perkembangannya sekarang membutuhkan penanganan yang serius dalam hal pelayanan kepada pengguna jasa pendidikan. Pendidikan adalah proses yang berisi berbagai macam kegiatan yang sesuai dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan sosialnya dan membantu kebiasaan-kebiasaan dan kebudayaan serta kelembagaan sosial dari generasi ke generasi (Ratnawati 2003). Universitas XYZ sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya yang cukup banyak diminati, memiliki dukungan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi dalam melaksanakan aktivitas operasional akademiknya. Namun keberadaan sistem informasi belum terintegrasi sepenuhnya dengan unit-unit kerja terkait, serta terdapat beberapa sistem informasi yang tidak digunakan sebagaimana mestinya karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna. Adapun

Sistem informasi berada di dalam naungan Unit Pelaksanaan Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT TIK). Untuk itu diperlukan suatu penelitian guna mengukur tingkat kepuasan para pengguna jasa pendidikan di Universitas XYZ. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Universitas XYZ. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *SERVQUAL* dan *Slovin*, dimana pada metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengetahui faktor-faktor harapan dan kenyataan. Model *SERVQUAL* dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan/jasa akan positif dan sebaliknya (Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011). Sedangkan metode *Slovin* adalah yaitu ukuran sampel yang merupakan perbandingan dari populasi dengan presentasi

kelonggaran ketidaktelitian, karena dalam pengambilan sampel dapat ditolerir atau diinginkan (Husein Umar,2010).

Setelah diketahui faktor-faktor tersebut akan dilakukan pengambilan keputusan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan menggunakan *Focus Group Discussion* (FGD). Diskusi Kelompok Terarah atau *Focus Group Discussion* merupakan suatu proses pengumpulan informasi mengenai suatu masalah tertentu yang sangat spesifik (Irwanto, 2007). Pengumpulan data dilakukan dengan teknik penyebaran kuesioner kepada responden, lalu kuesioner ditabulasikan dan diolah menggunakan SPSS. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan teknik probability sampling yaitu proportionate stratified random sampling dengan menggunakan rumus slovin. Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono,2010). Hasil penelitian ini adalah rekomendasi perbaikan kualitas sistem informasi akademik Universitas XYZ. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pengaruh positif bagi universitas dengan menumbuhkan pelayanan system informasi yang baik. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar kesenjangan masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna antara harapan dan kenyataan ?
2. Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan sistem informasi Universitas XYZ?

Sedangkan tujuan dari penelitian ini diharapkan membantu menyelesaikan permasalahan perusahaan dibidang sistem pemasaran dan pelayanan terhadap pengguna sehingga dapat meningkatkan profit bagi Universitas serta untuk mengetahui kualitas layanan sistim informasi akademik terhadap kepuasan pengguna jasa pendidikan di Universitas XYZ.

I. Metodologi

Adapun langkah –langkah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Tahap Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Pada tahap ini perlu dilakukan pengkajian masalah dilihat dari studi literatur dan studi tentang kondisi universitas. Masalah apa saja yang dihadapi oleh Universitas XYZ dalam menganalisa kepuasan pengguna pada sistem informasi serta solusi apa yang tepat dan layak digunakan. Dari perumusan masalah maka dapat menetapkan tujuan dari penelitian ini.

2. Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data terdiri dari:

- a. Populasi
Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Universitas XYZ.
- b. Pengambilan Sampel
Pengambilan sampel berupa penyebaran kuisisioner. Keterbatasan waktu dan kondisi maka untuk mendapatkan jumlah sampel yang diperlukan, maka peneliti menggunakan metode Slovin.
- c. Identifikasi Variabel
Tujuan dari identifikasi variabel yaitu agar hasil keluaran yang berupa kualitas layanan yang dibutuhkan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik harus relevansi, akurasi, dan responsive.

3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan guna untuk mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut pengguna jasa pelayanan sistem informasi akademik dan tingkat kepuasaannya terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Tahap Kesimpulan dan Saran

Setelah hasil penelitian sudah diperoleh maka dilanjutnya ke tahap kesimpulan (hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang ditetapkan) dan saran (masukan dalam memperbaiki kekurangan-kekurangan pada penelitian yang telah dilakukan).

II. Hasil dan Pembahasan

Data Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa di Universitas XYZ dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa

NO.	FAKULTAS	ANGKATAN			JUMLAH
		2014	2015	2016	
1.	TEKNIK	102	60	111	273
2.	PERTANIAN	45	26	28	99
3.	HUKUM	175	138	144	457
4.	EKONOMI	266	273	470	1009
5.	ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK	60	44	73	177
6.	BAHASA & SASTRA	72	96	194	362
7.	KEDOKTERAN	169	161	176	506
8.	KEDOKTERAN HEWAN	103	86	132	321
	JUMLAH	992	884	1328	3204

Sumber : Data dari BAA (Biro Administrasi Akademik) Universitas XYZ

Keterangan : Data Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa merupakan data jumlah mahasiswa tiap fakultas dan data yang diambil pada tahun 2014-2016

Perhitungan :

Diketahui jumlah N = 3204 mahasiswa dengan batasan margin error diasumsikan 5%, maka akan didapatkan jumlah sampel yang akan diteliti (menggunakan rumus Slovin):Rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

n = Number of samples (jumlah sampel)

N = Total population (jumlah seluruh anggota populasi)

e = Error tolerance (toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi; untuk sosial dan pendidikan lazimnya 0,05) -> error level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1 % atau 0,01, 5 % atau 0,05, dan 10 % atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{3024}{1 + 3024 \cdot 0,05^2}$$

n = 355,60 dibulatkan menjadi 356

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini antara 356 < n < 400 mahasiswa

Hasil dari survey dan wawancara di Universitas XYZ berupa variabel dan indikator untuk mahasiswa disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Variabel dan Indikator Untuk Mahasiswa

NO.	RELEVANSI	AKURASI	RESPONSIVE	KEPUASAN
1.	Anda Mengetahui Jadwal Sebelum Mengisi KRS	KRS Yang Anda Terima Telah Sesuai Dan Lengkap Informasi	Bagian Pelayanan Akan Menerima Laporan Kritik Dari Anda	Bagian Pelayanan Telah Melayani Anda Secara Baik
2.	Anda Menerima KRS Sesuai Dengan Apa Yang Anda Isi	Anda Menerima KRS Sesuai Dengan Apa Yang Anda Isi	Universitas Memberitahukan Kepada Anda Mengenai Masa Pembuatan KRS	Hasil Yang Dikeluarkan Oleh Sistem Informasi Akademik Telah Memenuhi Kebutuhan Anda
3.	KRS Yang Anda Terima, bermanfaat Karena Ada Informasi Penting Di Situ	KHS Yang Anda Terima Sudah Lengkap Sesuai Dengan Yang Anda Ikuti	Universitas Memberitahukan Kepada Anda Mengenai Masa Pembagian KHS	Manfaat Dari KHS dan KRS yang Dikeluarkan Sistem Informasi Akademik Telah Memenuhi Keinginan Anda

4.	Jadwal Yang Keluar Di KRS Anda Sesuai Dengan Apa Yang Anda Pilih	Nilai Yang Ada Di KHS Sesuai Dengan Yang di Transkrip	Jika Ada Kesalahan Dalam KRS atau KHS Bagian Pelayanan Melayani Untuk Perbaikan	
5.	Anda Menerima KHS Sesuai Dengan Mata Kuliah Yang Anda Pilih		Bagian Pelayanan Merespon Setiap Permintaan/Pertanyaan Yang Anda Ajukan	
6.			Input Data Dapat Dilakukan Dengan Cepat	

Sumber : Hasil Survey dan Wawancara di Universitas XYZ

Keterangan : Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel-variabel yang menggambarkan tentang kualitas layanan yang dilihat dari Relevansi, Akurasi, *Responsive* (Ketanggapan) dan Kepuasan mahasiswa.

Sebelum penyebaran kuisioner, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan *SPSS*, sekaligus dapat menganalisis secara deskriptif.

Tujuan dilakukan Uji Validitas yaitu untuk mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r . R merupakan koefisien validitas. Bila r hitung $> r$ tabel berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian yang sebaliknya bila r hitung $<$ dari r tabel berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Agar dapat data valid harus menggunakan metode teknik korelasi *product moment*.

Sedangkan Uji Reliabilitas dilakukan untuk memberikan gambaran sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Tinggi reliabilitas

secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Besarnya koefisien reliabilitas minimal yang harus dipenuhi alat ukur adalah 0,7.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan mengambil sampel 40 mahasiswa yang aktif. Hasil dari Uji Validitas dapat dilihat dengan tabel *corelation product moment* untuk dk (Derajat Kebebasan) = $N-1 = 40-1 = 39$ untuk alfa 5% adalah 0,316 Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka uji validitas dinyatakan valid. Sedangkan untuk Uji Reliabilitas dengan pada nilai $\alpha = 0,958 > 0,7$, maka dinyatakan reliabel.

1. Pengolahan Data Menggunakan Metode Serqual

Pengolahan data menggunakan Metode *Servqual* dilakukan untuk mengetahui besarnya gap antara harapan dan kenyataan pengguna layanan sistem informasi akademik di Universitas XYZ. Hasil dari pengolahan data menggunakan metode *Servqual* di faktor harapan disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Di Faktor Harapan

DIMENSI(D)	PERTANYAAN (P)	HARAPAN					JUMLAH	JUMLAH BOBOT	RATA2	JUMLAH DIMENSI	RATA2 DIMENSI
		1	2	3	4	5					
RELEVANSI	P1	0	0	50	150	200	400	1750	4.375	22.25	4.45
	P2	0	0	50	100	250	400	1800	4.5		
		0	0	30	120	250	400	1820	4.55		
	P4	0	0	40	150	210	400	1770	4.425		
	P5	0	0	70	100	230	400	1760	4.4		
AKURASI	P6	0	0	80	120	200	400	1720	4.3	12.8	4.2667
	P7	0	0	60	150	190	400	1730	4.325		
	P8	0	0	90	150	160	400	1670	4.175		

RESPONSIVE	P9	0	0	50	170	180	400	1730	4.325	29.9	4.9833
	P10	0	0	100	140	160	400	1660	4.15		
	P11	0	0	90	100	210	400	1720	4.3		
	P12	0	0	60	120	220	400	1760	4.4		
	P13	0	0	100	130	170	400	1670	4.175		
	P14	0	0	70	130	200	400	1730	4.325		
KEPUASAN	P15	0	0	80	150	170	400	1690	4.225	12.55	4.1833
	P16	0	0	100	110	190	400	1690	4.225		

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Metode *Servqual*

Hasil dari pengolahan data menggunakan metode *Servqual* di faktor kenyataan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Pengolahan Data Di Faktor Kenyataan

DIMENSI(D)	PERTANYAAN (P)	KENYATAAN					JUMLAH	JUMLAH BOBOT	RATA2	JUMLAH DIMENSI	RATA2 DIMENSI
		1	2	3	4	5					
RELEVANSI	P1	0	30	80	140	150	400	1610	4.025	19.55	3.91
	P2	0	60	90	100	150	400	1540	3.85		
	P3	0	40	70	130	160	400	1610	4.025		
	P4	0	50	90	120	140	400	1550	3.875		
	P5	0	70	80	120	130	400	1510	3.775		
AKURASI	P6	0	20	100	110	170	400	1630	4.075	11.8	2.36
	P7	0	80	90	100	130	400	1480	3.7		
	P8	0	40	60	140	150	400	1610	4.025		
RESPONSIVE	P9	0	90	100	100	150	400	1540	3.85	26.1	4.35
	P10	0	50	80	130	160	400	1610	4.025		
	P11	0	90	100	120	140	400	1550	3.875		
	P12	0	40	100	120	130	400	1510	3.775		
	P13	0	70	90	110	170	400	1630	4.075		
	P14	0	80	100	100	130	400	1480	3.7		
KEPUASAN	P15	0	60	100	140	150	400	1610	4.025	11.225	3.74167
	P16	0	90	100	100	150	400	1540	3.85		

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan Metode *Servqual*

Tabel 5. Nilai Gap dari Hasil Pengolahan Data dengan Metode *Servqual*

DIMENSI(D)	PERTANYAAN (P)	RATA2 DARI HARAPAN	RATA2 DARI KENYATAAN	GAP	RATA2 DIMENSI DARI HARAPAN	RATA2 DIMENSI DARI KENYATAAN	GAP DIMENSI
RELEVANSI	P1	4.375	4.025	0.35	4.45	3.91	0.54
	P2	4.5	3.85	0.65			
	P3	4.55	4.025	0.525			
	P4	4.425	3.875	0.55			
	P5	4.4	3.775	0.625			
AKURASI	P6	4.3	4.075	0.225	4.2667	2.36	1.90667
	P7	4.325	3.7	0.625			
	P8	4.175	4.025	0.15			
RESPONSIVE	P9	4.325	3.85	0.725	4.9833	4.35	0.6333
	P10	4.15	4.025	0.225			
	P11	4.3	3.875	0.75			
	P12	4.4	3.775	0.525			
	P13	4.175	4.075	0.4			
	P14	4.325	3.7	0.7			
KEPUASAN	P15	4.225	4.025	0.475			
	P16	4.225	3.85	0.675	4.1833	3.74167	0.44167
	P17	4.075	4.025	0.125			
	P18	4.25	3.875	0.525			

Sumber : Nilai *Gap* dari Hasil Pengolahan Data dengan Metode *Servqual*

Keterangan : Nilai *Gap* diperoleh dari selisih dari nilai rata-rata harapan dengan nilai rata-rata kenyataan.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan metode Servqual bahwa nilai *gap* terbesar memerlukan perhatian khusus untuk diupayakan peningkatan kualitas pelayanannya.

2. Hasil Forum Discussion Group (FDG)

FDG bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai kenyataan dan pandangan peserta terhadap sesuatu, tidak berusaha mencari konsensus atau mengambil keputusan mengenai tindakan apa yang akan diambil. Oleh karena itu dalam FGD digunakan pertanyaan terbuka (*open ended*), yang memungkinkan peserta untuk memberikan jawaban yang disertai dengan penjelasan-penjelasan.

- a. Masalah yang dibahas yaitu : Jadwal KRS dan KHS kurang adanya komunikasi antara universitas dengan mahasiswa.
- b. Hasil dari Forum Discussion Group (FDG) yaitu :
 - 1) Untuk informasi yang kurang detail, diharapkan untuk ada tambahan orang di bagian Sistem Informasi Akademik. Tambahan petugas tersebut khusus digunakan sebagai penambahan secara detail informasi yang ada.
 - 2) Untuk informasi yang ada pada sistem informasi akademik disarankan untuk lebih detail. Karena dengan informasi yang detail dan lengkap dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.
 - 3) Untuk masalah pelayanan terhadap validasi KRS, seharusnya ada koordinasi diantara dosen, UPT-TIK, dan karyawan.

3. Analisis

Berdasarkan hasil dari metode Servqual dan Forum Discussion Group (FDG) maka dapat dianalisis bahwa :

- a. Harus lebih ditingkatkan koordinasi antara dosen, karyawan bagian sistem informasi akademik khususnya UPT-TIK serta mahasiswa itu.

- b. Pelayanan di bidang sistem informasi akademik harus lebih detail serta lebih ditingkatkan.

III. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan serta sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka diambil kesimpulan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik diproyeksikan dalam 4 komponen yaitu relevansi, akurasi, responsiveness dan kepuasan.
2. Relevansi, Akurasi dan Responsiveness harus diciptakan dengan lebih baik, sehingga pengguna dapat merasakan manfaat lebih yang pada akhirnya dapat meningkatkan ekspektasi.
3. Kualitas pelayanan sistem informasi Universitas XYZ dapat ditingkatkan dengan cara adanya koordinasi antar karyawan, dosen dan mahasiswa agar sistem informasi akademik dapat menghasilkan keluaran yang diharapkan.
4. Serta adanya penambahan khusus di bagian sistem informasi akademik yang dapat berupa karyawan maupun program.

IV. Daftar Pustaka

- [1] Husein, Umar, 2010, Riset pemasaran dan bisnis, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [2] Irwanto, 2007. *Focus Group Discussion: Sebuah Pengantar Praktis*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- [3] Ratnawati. P, *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*, Jurnal Pendidikan, <http://www.depdiknas.go.id/jurnal/43/p-ratnawati.htm>, 2003.
- [4] Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- [5] Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. And.