

Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAKN Palangka Raya

Sri Ekadamayanty, Joni Saputra, Fernando Dorothius Pongoh

Institut Agama Kristen Negeri Palangka Raya

sriedmynty28@gmail.com

Abstract

This study aims to measure the service quality of the Campus Academic Management Information System (SIMAK) in relation to student satisfaction at the State Christian Institute (IAKN) Palangka Raya, based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative approach using a survey method was employed. The study population consisted of 1,027 active IAKN Palangka Raya students, with a sample of 288 students determined using Slovin's formula and simple random sampling. Data were collected via a Likert-scale questionnaire distributed to SIMAK users. Data analysis was conducted descriptively by calculating the student satisfaction index. The results indicate that the tangibles dimension achieved an index of 79.64% (satisfied), reliability 76.11% (satisfied), responsiveness 66.40% (satisfied), assurance 81.85% (very satisfied), and empathy 76.79% (satisfied). Overall, SIMAK service quality achieved a satisfaction index of 76.15%, falling into the "satisfied" category. These results demonstrate that SIMAK has met students' needs for digital-based academic services. However, the responsiveness dimension still requires improvement particularly regarding response speed, complaint handling, and the provision of technical assistance to further optimize the quality of SIMAK's service at IAKN Palangka Raya.

Keywords: Academic Information System; Service Quality; SERVQUAL model; Student Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas layanan Sistem Informasi Manajemen Akademik Kampus (SIMAK) terhadap kepuasan mahasiswa di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Palangka Raya berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 1.027 mahasiswa aktif IAKN Palangka Raya, dengan sampel 288 mahasiswa yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui angket skala Likert yang disebarakan kepada pengguna Sistem Informasi Akademik (SIMAK). Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui perhitungan indeks kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles memperoleh indeks 79,64% (puas), reliability 76,11% (puas), responsiveness 66,40% (puas), assurance 81,85% (sangat puas), dan empathy 76,79% (puas). Secara keseluruhan, kualitas layanan SIMAK memperoleh indeks kepuasan sebesar 76,15% dan termasuk kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa SIMAK telah memenuhi kebutuhan mahasiswa akan layanan akademik berbasis digital. Namun, dimensi responsiveness masih perlu ditingkatkan, terutama dalam kecepatan respon, penanganan keluhan, dan pemberian bantuan teknis agar kualitas layanan SIMAK pada IAKN Palangka Raya semakin optimal.

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa; Kualitas Layanan; Model SERVQUAL; Sistem Informasi Akademik.

Pendahuluan

Kemajuan teknologi pada era Revolusi Industri 4.0 mendorong perguruan tinggi untuk mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi dalam pengelolaan layanan akademik. Sistem informasi akademik yang dikelola secara baik mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan mutu layanan kepada mahasiswa. Di IAKN Palangka Raya, Sistem Informasi Manajemen Akademik Kampus (SIMAK) digunakan untuk mendukung berbagai kegiatan akademik, seperti pengisian KRS, akses KHS, serta penyediaan informasi perkuliahan.

Meskipun demikian, pelaksanaan SIMAK masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterlambatan pembaruan nilai, gangguan akses pada masa pengisian KRS, tampilan yang belum sepenuhnya ramah pengguna, dan informasi yang belum diperbarui secara berkala. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang sistematis menggunakan model pengukuran yang telah teruji. Model SERVQUAL dinilai relevan untuk menilai kualitas layanan karena mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Hidayat et al., 2024).

Penelitian (Fikri et al., 2022) mengevaluasi sistem informasi akademik menggunakan model WebQual. Penelitian (Hardiana & Tatuhey, 2025) menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Namun, penelitian yang mengukur kualitas layanan SIMAK menggunakan dimensi SERVQUAL pada perguruan tinggi keagamaan, khususnya di IAKN Palangka Raya, masih sangat terbatas. Selain itu, Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada kualitas website atau kepuasan pengguna tanpa memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa pengukuran kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) menggunakan lima dimensi SERVQUAL untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan mahasiswa sekaligus memberikan rekomendasi peningkatan layanan akademik berbasis digital.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang mengumpulkan dan menganalisis data numerik secara sistematis untuk mengkaji suatu fenomena (Muhajirin et al., 2024). Fokus penelitian adalah kualitas layanan Sistem Informasi Manajemen Akademik Kampus (SIMAK) di IAKN Palangka Raya berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Jenis penelitian yang digunakan adalah survei deskriptif, yang memanfaatkan kuesioner sebagai instrumen utama untuk memperoleh gambaran mengenai penilaian dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan SIMAK tanpa memberikan perlakuan tertentu pada variabel yang diteliti (Syahrizal & Jailani, 2023).

Penelitian dilaksanakan di Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Palangka Raya. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif IAKN Palangka Raya yang

berjumlah 1.027 orang. Sampel dipilih menggunakan teknik simple random sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata populasi (Payadnya & Jayantika, 2018). Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin dengan e (margin of error) sebesar 5%, yang digunakan ketika jumlah populasi diketahui tetapi varians populasi tidak tersedia (Rezeki et al., 2025), sehingga diperoleh sampel sebanyak 288 responden.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara daring maupun langsung kepada mahasiswa pengguna SIMAK menggunakan platform online google form. Instrumen menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban: Sangat puas, Puas, Cukup, Tidak Puas, dan Sangat Tidak Puas (Adil et al., 2023). Kelayakan instrumen diuji melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (Zayrin et al., 2025). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Uji Validitas Instrumen

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Validitas
P1	91,2188	312,305	0,738	0,969	Valid
P2	91,2188	321,854	0,573	0,970	Valid
P3	91,5625	322,835	0,536	0,971	Valid
P4	91,0625	317,544	0,676	0,970	Valid
P5	91,5000	313,226	0,692	0,970	Valid
P6	91,5625	314,706	0,736	0,969	Valid
P7	91,7500	312,323	0,802	0,969	Valid
P8	91,6875	315,512	0,761	0,969	Valid
P9	91,3438	312,878	0,810	0,969	Valid
P10	91,2188	316,693	0,773	0,969	Valid
P11	90,9063	317,636	0,750	0,969	Valid
P12	91,0625	313,480	0,746	0,969	Valid
P13	92,0313	322,096	0,475	0,971	Valid
P14	91,2188	309,725	0,810	0,968	Valid
P15	91,8750	310,823	0,736	0,969	Valid
P16	91,0938	315,378	0,787	0,969	Valid
P17	91,3125	314,351	0,775	0,969	Valid
P18	91,2500	311,161	0,837	0,968	Valid
P19	91,3125	304,157	0,907	0,968	Valid
P20	91,1250	317,210	0,776	0,969	Valid
P21	91,3125	321,125	0,722	0,969	Valid
P22	91,5625	307,802	0,857	0,968	Valid

P23	91,6250	317,855	0,719	0,969	Valid
P24	91,3750	316,242	0,725	0,969	Valid
P25	91,3125	310,351	0,868	0,968	Valid

Selain uji validitas, uji reliabilitas juga dilakukan pada instrumen menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria reliabel apabila $\alpha > 0,60$ (Mulyati et al., 2024) yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,970	25

Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan menghitung indeks kepuasan mahasiswa untuk mengetahui tingkat kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) pada setiap dimensi *SERVQUAL*. Perhitungan indeks menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{Indeks (\%)} = (\text{Skor Total} / \text{Skor Maksimum}) \times 100$$

Keterangan:

Skor total = jumlah seluruh skor jawaban responden

Skor maksimum = skor tertinggi x jumlah responden x jumlah item pertanyaan.

Hasil perhitungan indeks dinyatakan dalam bentuk persentase untuk menggambarkan tingkat kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) berdasarkan persepsi mahasiswa. Untuk memudahkan interpretasi hasil penelitian, skor yang diperoleh dikonversi ke dalam kategori interval tingkat kepuasan. Kategori interval yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian (Palete et al., 2026) yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Interval dan Kategori

Interval	Kategori
80%-100%	Sangat Puas
60%-79,9%	Puas
40%-59,99%	Cukup Puas
20%-39,99%	Tidak Puas
0%-19,99%	Sangat Tidak Puas

Kategori ini digunakan untuk memudahkan dalam menginterpretasikan hasil tingkat kepuasan mahasiswa sesuai dengan rentang nilai yang telah ditentukan.

Hasil dan Pembahasan

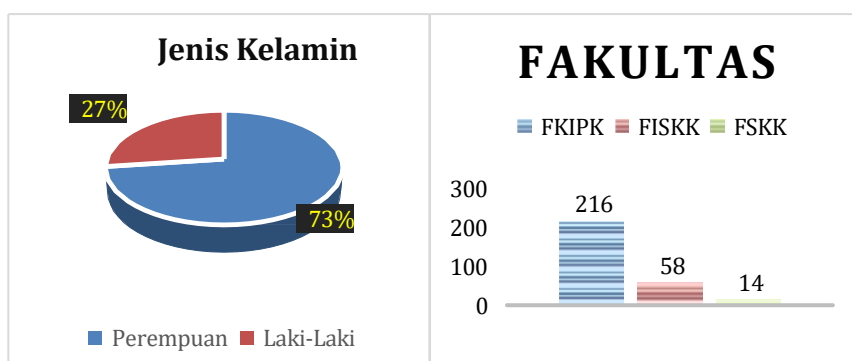
Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Palangka Raya merupakan perguruan tinggi keagamaan di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia yang berlokasi di Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Institusi ini berkomitmen menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat guna menghasilkan lulusan yang unggul, profesional, dan berkarakter Kristiani. Pada tahun 2022, Sekolah Tinggi Agama Kristen (STAKN) Palangka Raya resmi beralih status menjadi Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Palangka Raya sebagai bagian dari upaya pengembangan kelembagaan dan peningkatan mutu pendidikan tinggi keagamaan Kristen. Sejalan dengan perkembangannya, Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Palangka Raya memanfaatkan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Manajemen Akademik Kampus (SIMAK) untuk mendukung layanan akademik secara daring. Oleh karena itu, kualitas layanan SIMAK menjadi aspek penting yang perlu dievaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

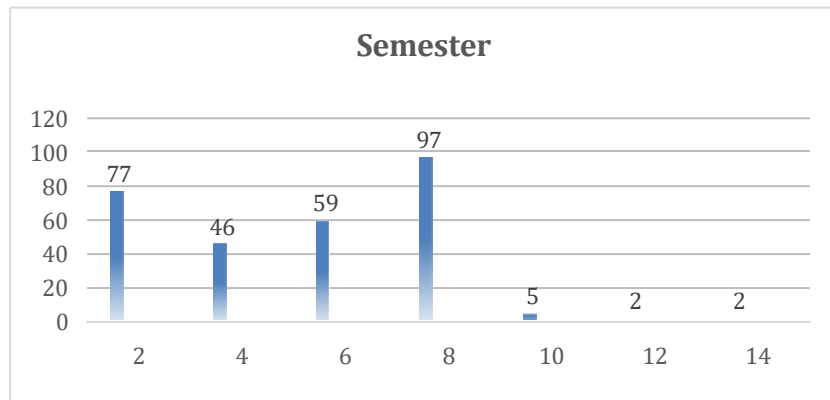
Deskripsi Responden

Deskripsi responden dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan berdasarkan jenis kelamin, fakultas, dan semester.

Gambar 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan fakultas



Berdasarkan gambar diatas jenis kelamin dari 288 responden mahasiswa diketahui, mayoritas berjenis kelamin perempuan (210 orang) setara dengan 73%, sedangkan laki-laki berjumlah (78 orang) setara dengan 27%. Selain itu, jika berdasarkan fakultas sebagian besar responden berasal dari FKIPK (216 orang), diikuti FISKK (58 orang) dan FSKK (14 orang), yang menunjukkan bahwa reponden berasal dari berbagai program studi di lingkungan IAKN Palangka Raya.



Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan semester

Berdasarkan semester, responden didominasi oleh mahasiswa semester 8 (97 orang), disusul semester 2 (77 orang), semester 6 (59 orang), dan semester 4 (45 orang). Responden dari semester 10 (5 orang), semester 12 (2 orang), semester 14 (2 orang). Sebaran ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan mahasiswa semester menengah hingga akhir yang telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan SIMAK, sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih komprehensif terhadap kualitas layanan sistem. Analisis dilakukan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis setiap dimensi disajikan dalam bentuk statistik deskriptif yang meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), standar deviasi, serta indeks kepuasan mahasiswa.

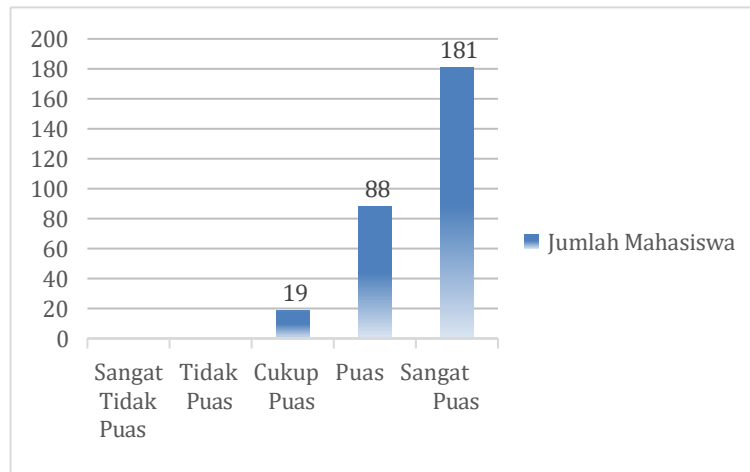
Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Tangibles (Bukti Fisik)

Analisis pada dimensi tangibles disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Analisis Dimensi *Tangibles*

Descriptive Statistics							
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Indeks	Kategori
Tangibles	288	10,00	25,00	19,9097	3,07040	79,64%	Puas
Valid N (listwise)	288						

Berdasarkan dimensi *tangibles* memiliki skor minimum 10, maksimum 25, rata-rata sebesar 19,91 dan standar deviasi 3,07. Nilai indeks kepuasan sebesar 79,64% menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap aspek bukti fisik layanan SIMAK. Indikator dengan nilai tertinggi adalah "Sistem Informasi akademik mudah diakses saat dibutuhkan" (80,90%), sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah "Panduan penggunaan Sistem Informasi Akademik tersedia dengan jelas" (77,22). Sebaran tingkat kepuasan responden pada dimensi tangibles disajikan pada Gambar 3.

Gambar 3. Diagram Batang Dimensi *Tangibles*

Berdasarkan Gambar 4, Sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas sebanyak 181 orang (63%), diikuti kategori puas sebanyak 88 orang (30%), dan kategori cukup puas sebanyak 19 orang (7%). Temuan ini memperkuat bahwa mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap dimensi *tangibles* pada layanan SIMAK.

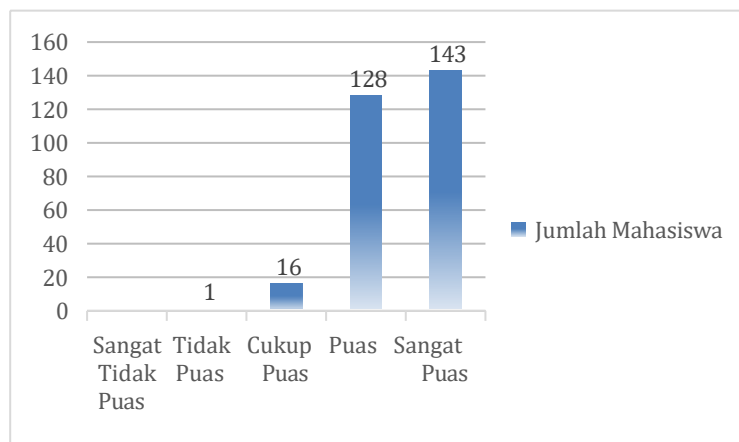
Reliability (Keandalan)

Analisis pada dimensi *Reliability* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5. Analisis Dimensi *Reliability*

Descriptive Statistics							
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Indeks	Kategori
Reliability	288	8,00	24,00	19,0278	2,63042	76,11%	Puas
Valid N (listwise)	288						

Berdasarkan dimensi *reliability* memiliki skor minimum 8, skor maksimum 24, nilai rata-rata sebesar 2,63. Nilai indeks kepuasan pada dimensi ini mencapai 76,11% dan termasuk dalam kategori puas. Indikator dengan nilai tertinggi adalah “Data akademik seperti KHS (Kartu Hasil Studi), Jadwal Perkuliahan dan lainnya pada Sistem Informasi Akademik ditampilkan dengan akurat” (83,82%), sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah “Sistem Informasi akademik jarang mengalami gangguan saat digunakan” (58,54%). Sebaran tingkat kepuasan responden pada dimensi *reliability* disajikan pada Gambar 4.

Gambar 4. Diagram Batang Dimensi *Reliability*

Berdasarkan Gambar 4, sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas sebanyak 143 orang (50%), diikuti kategori puas sebanyak 128 orang (44%), kategori cukup puas sebanyak 16 orang (0,35%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai layanan SIMAK telah andal dalam mendukung kebutuhan akademik, meskipun aspek kestabilan sistem masih perlu ditingkatkan.

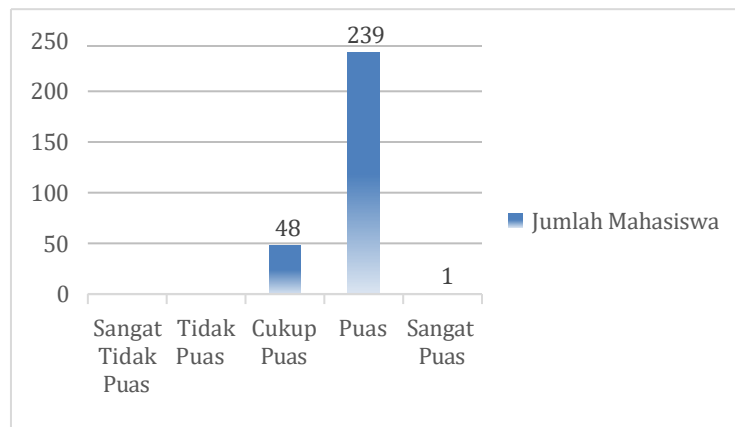
Responsiveness (Daya Tanggap)

Analisis pada dimensi *Responsiveness* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Analisis Dimensi *Responsiveness*

Descriptive Statistics							
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Indeks	Kategori
Responsiveness	288	11,00	23,00	16,6007	2,12098	66,40%	Puas
Valid N (listwise)	288						

Berdasarkan dimensi *responsiveness* memiliki skor minimum 11, skor maksimum 23, nilai rata-rata sebesar 16,60, dan standar deviasi sebesar 2,12. Nilai indeks kepuasan pada dimensi ini mencapai 66,40% dan termasuk dalam kategori puas. Indikator dengan nilai tertinggi adalah “Pengelola/Admin Sistem Informasi Akademik memberikan penjelasan yang jelas terhadap mahasiswa” (72,99%), sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah “Admin/Pengelola Sistem Informasi Akademik merespon pertanyaan mahasiswa dengan cepat” (61,04%). Secara umum, mahasiswa menilai pengelola SIMAK telah cukup tanggap dalam memberikan bantuan dan informasi. Namun, karena dimensi ini memperoleh nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya, peningkatan pada aspek kecepatan respons dan penanganan keluhan masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Sebaran tingkat kepuasan responden pada dimensi *responsiveness* disajikan pada Gambar 5.

Gambar 5. Diagram Batang Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan Gambar 5, sebagian besar responden berada pada kategori puas sebanyak 239 orang (83%), diikuti kategori cukup puas sebanyak 48 orang (17%), dan kategori sangat puas sebanyak 1 orang (0,35%). Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai dimensi *responsiveness* pada layanan SIMAK berada pada kategori puas, meskipun kecepatan respons dan penanganan keluhan masih perlu ditingkatkan.

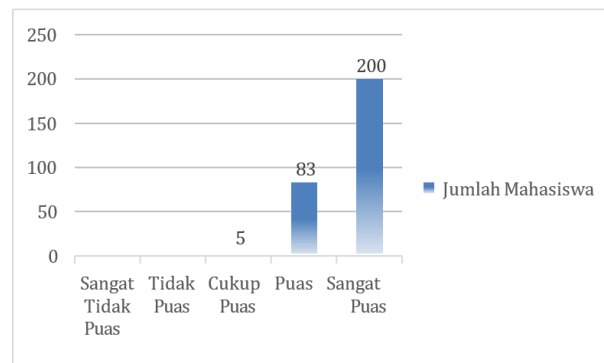
Assurance (Jaminan)

Analisis pada dimensi *Assurance* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7. Analisis Dimensi *Assurance*

Descriptive Statistics							
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Indeks	Kategori
Assurance	288	14,00	25,00	20,4618	2,90715	81,85%	Sangat Puas
Valid N (listwise)	288						

Berdasarkan dimensi *Assurance* memiliki skor minimum 14, skor maksimum 25, nilai rata-rata sebesar 20,46, dan standar deviasi sebesar 2,91. Nilai indeks kepuasan pada dimensi ini mencapai 81,85% dan termasuk dalam kategori sangat puas. Indikator dengan nilai tertinggi adalah “Saya percaya sistem informasi akademik membantu proses administrasi akademik dengan baik” (82,99%), sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah “Pengelola/Admin Sistem Informasi Akademik menunjukkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan” (80,28%). Meskipun menjadi indikator terendah, nilai tersebut masih berada pada kategori puas. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan sistem, profesionalisme pengelola, serta jaminan layanan yang diberikan oleh SIMAK, sehingga dimensi *Assurance* menjadi dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi di antara seluruh dimensi *SERVQUAL*. Sebaran tingkat kepuasan responden pada dimensi *assurance* disajikan pada Gambar 6.



Gambar 6. Dimensi Batang Dimensi Assurance

Berdasarkan Gambar 6, sebagian besar responden berada kategori sangat puas sebanyak 200 orang (69%), diikuti kategori puas sebanyak 83 orang (29%) dan kategori cukup puas sebanyak 5 orang (2%). Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan SIMAK, sehingga dimensi *assurance* memperoleh tingkat kepuasan tertinggi dibandingkan dimensi SERVQUAL lainnya.

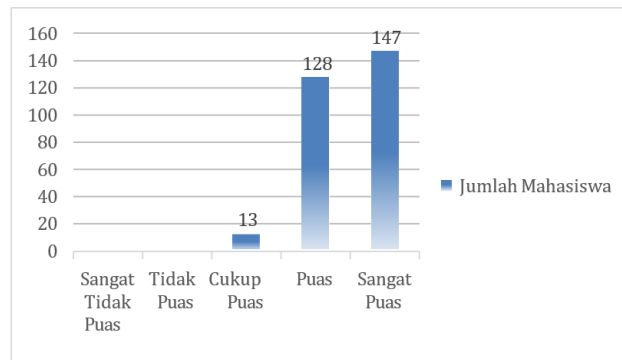
Empathy (Empati)

Analisis pada dimensi *Empathy* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8. Analisis Dimensi *Empathy*

Descriptive Statistics							
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Indeks	Kategori
Empathy	288	11,00	25,00	19,1979	2,86497	76,79%	Puas
Valid N (listwise)	288						

Berdasarkan tabel dimensi *Empathy* memiliki skor minimum 11, skor maksimum 25, nilai rata-rata sebesar 19,20, dan standar deviasi sebesar 2,86. Nilai indeks kepuasan pada dimensi ini mencapai 76,79% dan termasuk dalam kategori puas. Indikator dengan nilai tertinggi adalah “Pengelola/Admin Sistem Informasi Akademik memahami kebutuhan mahasiswa” (77,64%), sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah “Pengelola sistem informasi akademik bersedia membantu mahasiswa secara personal jika diperlukan” (75,00%). Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pengelola SIMAK telah memberikan perhatian dan kepedulian yang baik terhadap kebutuhan pengguna. Namun, pemberian bantuan secara personal masih perlu ditingkatkan agar layanan yang diberikan semakin memenuhi harapan mahasiswa. Sebaran tingkat kepuasan responden pada dimensi *empathy* disajikan pada Gambar 7.

Gambar 7. Diagram Batang Dimensi *Empathy*

Berdasarkan Gambar 7, sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas sebanyak 147 orang (51%), diikuti kategori puas sebanyak 128 orang (44%) dan kategori cukup puas sebanyak 13 orang (5%). Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pengelola SIMAK telah memberikan perhatian dan kepedulian yang baik terhadap kebutuhan pengguna, meskipun bantuan secara personal masih perlu ditingkatkan.

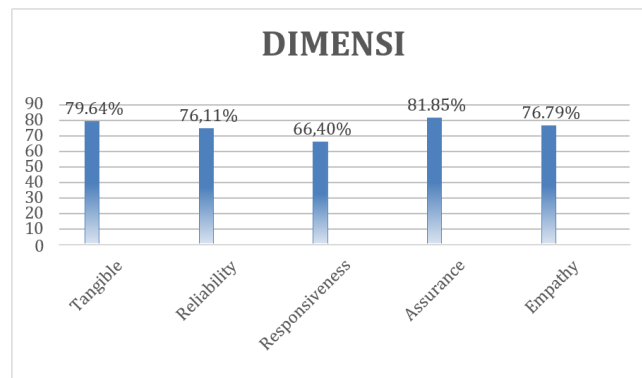
Dimensi Secara Keseluruhan

Analisis pada dimensi secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 9. Analisis Seluruh Dimensi

Descriptive Statistics							
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Indeks	Kategori
Seluruh Dimensi	288	64,00	115,00	95,1979	10,52220	76,15%	Puas
Valid N (listwise)	288						

Berdasarkan hasil rekapitulasi, kualitas layanan SIMAK secara keseluruhan memiliki skor minimum 64, skor maksimum 115, nilai rata-rata sebesar 95,20, dan standar deviasi sebesar 10,52. Indeks kepuasan secara keseluruhan mencapai 76,15% yang termasuk dalam kategori puas. Dimensi *Assurance* memperoleh nilai tertinggi, menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan, kenyamanan, dan profesionalisme layanan SIMAK. Sebaliknya, dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai terendah, yang mengindikasikan bahwa aspek kecepatan respons dan penanganan keluhan masih perlu ditingkatkan. Prioritas utama perbaikan terletak pada peningkatan stabilitas sistem, diikuti oleh peningkatan kecepatan dan ketepatan respons pengelola terhadap pertanyaan serta keluhan mahasiswa. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa SIMAK telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa, meskipun beberapa aspek layanan masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Distribusi indeks kepuasan pada setiap dimensi *SERVQUAL* disajikan pada Gambar 8.



Gambar 8. Diagram Batang Keseluruhan Dimensi

Berdasarkan Gambar 8, dimensi *assurance* memperoleh indeks kepuasan tertinggi sebesar 81,85% (sangat puas), diikuti *tangibles* (79,64%), *empathy* (76,79%), dan *reliability* (76,11%) yang termasuk kategori puas. Sementara itu, dimensi *responsiveness* memperoleh indeks terendah sebesar (66,40%). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kepercayaan terhadap layanan SIMAK telah dinilai sangat baik, sedangkan peningkatan kecepatan respons dan penanganan keluhan masih menjadi prioritas perbaikan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Manajemen Akademik Kampus (SIMAK) di IAKN Palangka Raya memperoleh indeks kepuasan sebesar 76,15% dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum SIMAK telah mampu mendukung kebutuhan akademik mahasiswa, seperti pengisian KRS, akses KHS, jadwal perkuliahan, dan informasi akademik lainnya. Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (dalam Arkhan et al., 2025) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna tercapai apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan pengguna. Menurut (Kartini et al., 2024) juga menjelaskan bahwa kepuasan merupakan respons pengguna setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapannya.

Pada dimensi *Tangibles*, diperoleh indeks sebesar 79,64% dengan kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai tampilan dan kemudahan penggunaan SIMAK sudah baik. Namun, indikator mengenai ketersediaan panduan penggunaan memperoleh nilai terendah (77,22%), yang mengindikasikan perlunya pembaruan panduan agar lebih mudah dipahami, misalnya melalui video tutorial atau panduan visual. Temuan ini sejalan dengan (Natalia & Nurhastuti, 2019) yang menyatakan bahwa video tutorial dapat membantu pengguna memahami penggunaan sistem secara lebih mudah, serta didukung oleh (Agustina & Nasution, 2026) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan merupakan bagian penting dari dimensi *tangibles*.

Dimensi *Reliability* memperoleh indeks sebesar 76,11% dengan kategori puas. Meskipun mahasiswa menilai data akademik yang disajikan sudah akurat, indikator “SIMAK jarang mengalami gangguan saat digunakan” memperoleh nilai terendah, yaitu 58,54%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kestabilan sistem

masih menjadi kendala, terutama pada saat akses pengguna meningkat, seperti ketika pengisian KRS. Temuan ini sejalan dengan (Arkhan et al., 2025) yang menyatakan bahwa kemudahan aplikasi, kecepatan proses, dan keakuratan informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, optimalisasi server dan pemeliharaan sistem secara berkala perlu dilakukan agar layanan tetap stabil (Rahmatulloh & Firmansyah, 2017).

Dimensi *Responsiveness* memperoleh indeks sebesar 66,40%, merupakan nilai terendah di antara seluruh dimensi *SERVQUAL*. Indikator dengan nilai terendah adalah kecepatan admin dalam merespons pertanyaan mahasiswa (61,04%) dan menangani keluhan (61,11%). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih mengharapkan layanan bantuan yang lebih cepat dan mudah diakses. Temuan tersebut didukung oleh (Djafar et al., 2025) menegaskan bahwa pengembangan layanan *helpdesk* yang responsif dan peningkatan komunikasi antara pengelola sistem dengan pengguna sangat diperlukan untuk mengatasi kendala maupun nonteknis. Selain itu, (Sulfiani et al., 2024) yang menemukan bahwa mahasiswa yang menerima solusi cepat atas masalah teknis cenderung merasa lebih puas dan nyaman dalam menggunakan sistem informasi akademik.

Dimensi *Assurance* memperoleh indeks tertinggi sebesar 81,85% dengan kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan, profesionalisme, dan kualitas pelayanan SIMAK. Meskipun indikator profesionalisme admin memperoleh nilai paling rendah pada dimensi ini (80,28%), nilainya tetap berada pada kategori puas. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Herdianto et al., 2026) dan (Prasetio et al., 2025) yang menyatakan bahwa *assurance* berperan penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan sistem informasi akademik. Selain itu, (Said et al., 2025) menegaskan bahwa pelatihan dan pengembangan kompetensi admin dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada dimensi *Empathy*, diperoleh indeks sebesar 76,79% dengan kategori puas. Mahasiswa menilai pengelola SIMAK telah menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna, meskipun indikator kesediaan membantu mahasiswa secara personal memperoleh nilai terendah (75,00%). Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan masih perlu lebih berorientasi pada kebutuhan individual mahasiswa. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Metekohy & Noya, 2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten serta memiliki standar pelayanan yang jelas dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan SIMAK di IAKN Palangka Raya telah memenuhi harapan mahasiswa. Namun, dimensi *Responsiveness* dan *Reliability* masih menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, sedangkan dimensi *Assurance* perlu dipertahankan karena memperoleh tingkat kepuasan tertinggi.

Implikasi

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai kualitas layanan sistem informasi akademik dengan menggunakan model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, mampu menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan SIMAK di IAKN Palangka Raya. Temuan ini memperkuat teori Parasuraman dkk (1994). Bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi tersebut dan berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini memperkaya referensi empiris mengenai penerapan model SERVQUAL pada layanan akademik berbasis digital di lingkungan perguruan tinggi keagamaan, khususnya IAKN Palangka Raya.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola SIMAK dan pihak IAKN Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas layanan akademik berbasis digital. Meskipun kualitas layanan secara keseluruhan berada pada kategori puas dengan indeks kepuasan sebesar 76,15%, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian. Prioritas utama perbaikan adalah meningkatkan keandalan sistem (reliability), terutama untuk meminimalkan gangguan saat SIMAK digunakan. Selain itu, aspek responsiveness juga perlu ditingkatkan melalui percepatan respons admin terhadap pertanyaan dan keluhan mahasiswa. Pengelola juga perlu meningkatkan kualitas panduan penggunaan SIMAK, memperkuat layanan bantuan yang lebih personal kepada mahasiswa, serta mempertahankan kualitas pada dimensi assurance yang memperoleh penilaian tertinggi. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan SIMAK secara berkelanjutan dan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi mahasiswa sebagai pengguna utama sistem.

Rekomendasi untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya mengukur kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) berdasarkan persepsi mahasiswa menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* dengan pendekatan statistik deskriptif. Selain itu, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini masih memiliki keterbatasan dalam merepresentasikan karakteristik populasi secara proporsional. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan teknik pengambilan sampel yang lebih sesuai dengan karakteristik populasi, seperti *proportionate stratified random sampling*, sehingga setiap program studi atau fakultas dapat terwakili secara proporsional. Selain itu, penelitian dapat dikembangkan dengan menggunakan metode analisis inferensial, seperti SEM (*Structural Equation Modeling*) atau PLS-SEM (*Partial Least Squares – Structural Equation Modeling*) untuk menguji hubungan antarvariabel secara lebih komprehensif. Penelitian juga dapat mengombinasikan *SERVQUAL* dengan metode CSI (*Customer satisfaction index*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari berbagai macam atribut. Selain itu, penelitian dapat menambahkan variabel lain, seperti

kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna, atau loyalitas pengguna untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai keberhasilan implementasi SIMAK. Penelitian pada berbagai perguruan tinggi lain atau dengan pendekatan *mixed methods* atau longitudinal juga disarankan agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan sistem informasi akademik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di IAKN Palangka Raya berdasarkan lima dimensi SERVQUAL memperoleh indeks kepuasan sebesar 76,15% dan berada pada kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa SIMAK telah mampu mendukung kebutuhan layanan akademik mahasiswa, seperti akses informasi akademik, pengisian KRS, dan layanan administrasi akademik berbasis digital. Di antara kelima dimensi SERVQUAL, Assurance memperoleh nilai tertinggi sebesar 81,85% dengan kategori sangat puas, sedangkan Responsiveness memperoleh nilai terendah sebesar 66,40% meskipun masih berada pada kategori puas. Secara umum, mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan SIMAK pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles (79,64%), Reliability (76,11%), Responsiveness (66,40%), Assurance (81,85%), dan Empathy (76,79%). Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kecepatan respons pengelola, penanganan keluhan, serta kestabilan sistem masih perlu menjadi prioritas perbaikan agar kualitas layanan SIMAK dan kepuasan mahasiswa dapat terus ditingkatkan. Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dengan memperkuat penerapan model SERVQUAL sebagai indikator evaluasi kualitas layanan Sistem Informasi Akademik pada perguruan tinggi keagamaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi assurance menjadi kekuatan utama, sedangkan responsiveness merupakan prioritas perbaikan sehingga dapat menjadi dasar bagi pengelola perguruan tinggi dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan akademik digital.

Rujukan

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., Jayatmi, I., Satria, E. B., Permana, A. A., Rohman, M. M., Arta, D. N. C., Bani, M. D., Bani, G. A., Haslinah, A., & Wijoyo, E. B. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori Dan Praktik* (N. Sulung & R. M. Sahara (eds.)). Get Press Indonesia.
- Agustina, A. T., & Nasution, M. I. P. (2026). Analisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik UINSU Menggunakan Framework Servqual. *Maximal Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya Dan Pendidikan*, 3, 174–183.
- Arkhan, D., Rossevelt, F. A., Aisyah, D., Sihombing, Z. N., Tarigan, F. A. N., Ramadhani, D. D., & Tarigan, C. L. B. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem ASA Berdasarkan Pendekatan Servqual Terhadap Kepuasan Mahasiswa Aktif Di Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Sumatera Utara. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 2, 11924–11933.

- Djafar, C., Mania, S., & Rasyid, M. N. A. (2025). Optimalisasi Evaluasi Program Sistem Informasi Akademik Berbasis Model Responsive-Countenance Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 25, 355–371.
- Fikri, M. F. P., Ardiansyah, M. Y., Rozi, M. R. A., Zulmi, M. N., & Nouvanty, V. (2022). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Pendekatan Model Webqual 4.0 Pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*, 3, 39–46.
- Hardiana, & Tatuhey, L. E. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Website SIMAK Universitas Sepuluh November Papua. *Humantis : Jurnal Humaniora, Sosial Dan Bisnis*, 3, 1609–1624.
- Herdianto, Suandi, Fanada, M., Juliarta, E., & Kiemas, M. G. R. N. (2026). Peran Dimensi Assurance Dalam Membentuk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik (Studi Kasus Pada Politeknik Pariwisata Palembang). *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 8, 279–298.
- Hidayat, J. W., Juansen, M., Kirman, & Saputera, S. A. (2024). Evaluasi Efektivitas Sistem Akademik Menggunakan Model Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. *Media Infotama*, 20.
- Kartini, A., Sanmorino, A., & Terttiavini. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik Stebis Igm Menggunakan Metode Pieces Framework. *AnoaTIK: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 2, 51–59.
- Metekohy, V. T., & Noya, R. S. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD). *JUMINTAL: Jurnal Manajemen Informatika Dan Bisnis Digital*, 4, 255–264.
- Muhajirin, Risnita, & Asrulla. (2024). Pendekatan Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif serta Tahapan Penelitian. *Journal Genta Mulia*, 1.
- Mulyati, E., Arsyad, R., Suryaningsih, Maryati, S., Gustina, L., Junianto, P., Helencia, K., Widayanti, L. P., Hwihanus, Arsyad, L. O. M. N., & Hidayati, S. (2024). *Pengantar SPSS: Teori, Implementasi dan Interpretasi* (N. H. Mardika (ed.)). CV. Gita Lentera.
- Natalia, D., & Nurhastuti, D. (2019). Pengembangan Media Sosialisasi Akses e-resources Berbasis Video Tutorial di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Perpustakaan*, 10, 11–18.
- Palete, A. A., Riswanda, & Susanto, A. (2026). Perceived Quality Of Building Permit Services And Local User Charges In Malinau: Persepsi Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dan Retribusi Daerah Di Kabupaten Malinau. *Academia Open*, 11, 1–25.
- Payadnya, I. P. A. A., & Jayantika, I. G. A. N. T. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Prasetio, L., Assegaf, S., & Kurniabudi. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Fuzzy Servqual. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 5, 1133–1140.

- Rahmatulloh, A., & Firmansyah, M. (2017). Implementasi load balancing web server menggunakan haproxy dan sinkronisasi file pada sistem informasi akademik Universitas Siliwangi. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3, 241–248.
- Rezeki, F., Puspasari, A., Yuniarti, R., Kurdaningsih, D. M., MP, N., Yuliyanti, E., Siringoringo, R., Turmudhi, A., Kartika, A., & Napitupulu, R. L. (2025). *Metodologi Penelitian* (E. Siska (ed.)). Penerbit Alungcipta.
- Said, A. H., Nursaid, & Suharsono, R. S. (2025). Knowledge and Experience in Shaping Administrator Professionalism: The Role of Information Systems Administration. *Ilomata International Journal of Management*, 7, 545–553.
- Sulfiani, B., Dewi, N., & Junisnaini. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Journal of Social and Scientific Education*, 1, 119–128.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1.
- Zayrin, A. A., Nupus, H., Maizia, K. K., Marsela, S., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). Analisis Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian). *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 3.