

Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Menggunakan Kombinasi E-S-Qual dan E-RecS-Qual

Ghufrani Kusuma Purnamasari¹, Yusi Tyroni Mursityo², Niken Hendrakusma Wardani³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹ghufranikusuma@gmail.com, ²yusi_tyro@ub.ac.id, ³niken13@ub.ac.id

Abstrak

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah sistem informasi berbasis *website* yang dikembangkan oleh Bagian Administrasi dan Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Namun pelayanan yang diberikan masih belum maksimal, terbukti dengan masih banyaknya mahasiswa yang mengalami masalah dalam menggunakan Sistem Informasi Akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan Sistem Informasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam variabel *system availability, privacy, fulfillment, responsiveness, efficiency, contact, compensation* serta *perceived value*. Serta memberikan rekomendasi kepada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk dapat meningkatkan kualitas layanan SIKAD. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang angkatan 2013-2017, dan sampel yang digunakan sebanyak 120 responden. Setelah itu dilakukan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kategori rata-rata tiap variabel, sehingga didapatkan hasil rata-rata kategori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa variabel mendapatkan kategori rata-rata cukup baik terhadap kualitas layanan SIKAD UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yaitu variabel *system availability, efficiency, fulfillment, responsiveness* dan *privacy*, sedangkan variabel *compensation, contact* dan *perceived value* mendapatkan kategori rata-rata tidak baik.

Kata kunci: *kualitas layanan, sistem informasi akademik, e-service quality, perceived value*

Abstract

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang is a website-based information system developed by the Bagian Administrasi dan Akademik of UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. However, the services provided are still not maximal, proved by the fact that there are still many students who experience problems while using the Sistem Informasi Akademik. The objective of this study to determine the service quality of Sistem Informasi Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang in variable system availability, efficiency, privacy, fulfillment, responsiveness, contact, compensation and perceived value. And give recommendations to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang to improve the service quality of SIKAD. The study population consisted of students of UIN Maulana Malik Ibrahim Malang grade 2013-2017, with 120 respondents as sample. Furthermore the service quality of Sistem Informasi Akademik was analyzed using descriptive statistical analysis to determine the level of the average category of each variable, so that the results of the average category were obtained. At the end of the study it was determined that several variables obtained a fairly good average category of service quality SIKAD UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, such as system availability, efficiency, fulfillment, responsiveness and privacy variable, while compensation, contact and perceived value variable obtained a not good average category.

Keywords: *service quality, academic information system, electronic service quality, perceived value*

1. PENDAHULUAN

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang adalah salah satu universitas di

Indonesia dengan jumlah mahasiswa yang cukup banyak, yang mengembangkan sebuah sistem informasi yang disebut sebagai Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Sistem informasi akademik dikembangkan untuk menggantikan

catatan akademik yang sebelumnya berbasis kertas. SIAKAD juga bertujuan untuk memudahkan pemberian layanan kepada mahasiswa.

Berdasarkan studi pendahuluan kepada mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai pengguna layanan SIAKAD, terdapat beberapa permasalahan. Pertama adalah saat menggunakan SIAKAD mahasiswa merasa bingung terhadap tata cara penggunaan SIAKAD jika ingin melakukan suatu aktivitas akademik serta fitur-fitur yang ada pada SIAKAD karena mahasiswa tidak diberi buku panduan (*user guide*) bahkan tidak dilakukan sosialisasi tata cara penggunaan SIAKAD.

Selain itu juga gangguan server sering dialami SIAKAD yang menyebabkan SIAKAD tidak bisa diakses dalam kurun waktu tertentu terutama ketika dilakukan pengisian KRS yang menyebabkan mahasiswa telat melakukan pengisian KRS sehingga kelas mata kuliah wajib yang diinginkan sudah penuh. Jika semua kelas mata kuliah wajib penuh, mahasiswa harus menemui Bagian Administrasi dan Akademik sebagai penyedia layanan akademik untuk menyediakan kuota tambahan kelas mata kuliah wajib, tetapi harus ditunggu selama beberapa hari. Sedangkan apabila kelas mata kuliah pilihan sudah penuh, Bagian Administrasi dan Akademik tidak akan menyediakan kuota tambahan untuk kelas mata kuliah pilihan sehingga disarankan untuk memilih mata kuliah pilihan lainnya.

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dilakukan secara *online* adalah E-S-Qual (*Electronic Service Quality*) dengan variabel *system availability*, *efficiency*, *privacy*, *fulfillment* dan E-RecS-Qual (*Electronic Recovery Service Quality*) dengan variabel *compensation*, *responsiveness*, dan *contact*. Permasalahan dalam penelitian ini yang pertama adalah mahasiswa sering merasa kesulitan dalam menggunakan dan memahami fitur yang ada pada SIAKAD, permasalahan ini termasuk permasalahan yang ada pada variabel *efficiency* dan *system availability*. Permasalahan yang kedua adalah SIAKAD sering mengalami gangguan, server terutama ketika mahasiswa melakukan pengisian KRS, permasalahan ini termasuk dalam variabel *efficiency*, *contact*, dan *responsiveness*. Permasalahan yang ketiga adalah tidak tersedia kuota tambahan apabila kelas mata kuliah penuh, permasalahan ini termasuk dalam variabel *fulfillment*, *contact*, *responsiveness*, dan *compensation*.

Permasalahan secara keseluruhan termasuk dalam variabel *perceived value* karena *perceived value* adalah penilaian secara keseluruhan dari pengguna layanan yaitu mahasiswa terhadap layanan sistem informasi, seperti perasaan tidak puas atau puas, maupun kecewa atau senang terhadap layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan SIAKAD dan memberikan rekomendasi kepada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk meningkatkan kualitas layanan SIAKAD UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

2. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian (Çetİnsöz, 2014) berjudul “*The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value: A Study on Domestic Tourists in Turkey*” membahas tentang pengaruh *e-service quality* terhadap *perceived value*. Metode penelitian yang digunakan adalah kombinasi E-S-Qual dan E-RecS-Qual dengan variabel *responsiveness*, *system availability*, *efficiency*, *privacy*, *compensation*, *fulfillment* dan *contact*. Dengan hasil kesimpulan *e-service quality* berhubungan kuat dan positif dengan *perceived value*, semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan organisasi maka akan meningkat pula nilai yang dirasakan oleh pengguna.

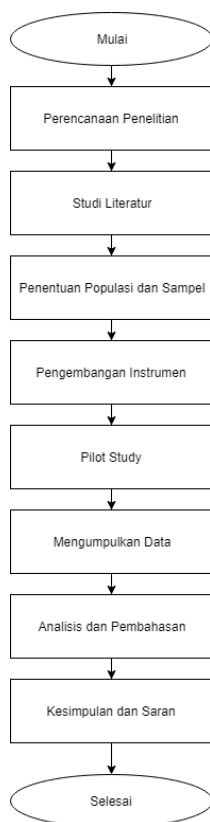
Kedua (Santouridis, Trivellas dan Tsimonis, 2012) dengan tujuan mengetahui pengaruh E-S-QUAL terhadap *loyalty*, *value*, dan *perceived overall quality*. Ketiga (Akbariyeh, 2012) dengan tujuan menjelaskan tentang faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan elektronik di Universitas. Keempat (Zehir dan Narcıkara, 2016) dengan tujuan mengidentifikasi pengaruh *e-s-qual* dan *e-recs-qual* terhadap *loyalty intentions* dan *perceived value*. Kelima (Yang dan Fang, 2004) dengan tujuan memberikan pemahaman mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan layanan *online securities brokerage*. Keenam (Zavareh, 2012) dengan tujuan mengidentifikasi pengaruh *efficient*, *fulfillment*, *security / trust*, *site aesthetics*, *ease of use* dan *responsiveness / contact* terhadap *E-Customer Satisfaction*.

E-S-Qual menurut (Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra, 2005) memiliki 4 variabel yaitu *privacy*, *fulfillment*, *system availability*, *efficiency*. *Privacy* untuk mengukur keamanan dan perlindungan data informasi pengguna dari sistem elektronik. *Fulfillment* untuk mengukur pemenuhan terhadap janji layanan elektronik.

System availability untuk mengukur ketepatan fungsionalitas sistem elektronik. *Efficiency* untuk mengukur kecepatan dan kemudahan dalam menggunakan sistem elektronik.

E-RecS-Qual menurut (Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra, 2005) memiliki 3 variabel yaitu *compensation*, *contact* dan *responsiveness*. *Compensation* untuk mengukur pertanggung jawaban yang diberikan kepada pengguna ketika terjadi masalah. *Contact* untuk mengukur tersedianya kontak berupa nomor layanan *online* atau telepon yang dapat dihubungi pengguna ketika terjadi masalah. *Responsiveness* untuk mengukur ketanggapan dalam menangani masalah atau keluhan pengguna. *Perceived value* atau nilai yang dirasakan pengguna menurut (Wood dan Heerden, 2017) yang disitasi dalam (Çetİnsöz, 2014) merupakan penilaian secara keseluruhan dari pengguna layanan yaitu mahasiswa terhadap layanan sistem informasi, seperti perasaan tidak puas atau puas, maupun kecewa atau senang terhadap layanannya.

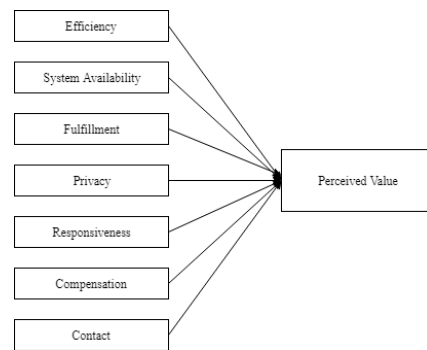
3. METODOLOGI



Gambar 1. Alur Metodologi Penelitian

Pertama merumuskan masalah yang menjadi latar belakang penelitian ini harus dilakukan. Kedua studi literatur sebagai referensi utama serta pendukung dan dasar teori

lainnya. Variabel yang dianalisis berdasarkan literatur yang dijadikan rujukan dengan menggunakan 8 variabel yang diukur.



Gambar 2. Desain Penelitian

Lalu menentukan jumlah populasi dan sampel. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa S1 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang angkatan 2013-2017 dengan jumlah 10386 mahasiswa, sedangkan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin adalah 120 responden. Teknik *purposive sampling* digunakan karena teknik penentuan sampelnya berdasarkan karakteristik serta pertimbangan tertentu. Karakteristik yang dibutuhkan adalah mahasiswa yang dapat mengisi KRS sendiri, sehingga populasinya adalah mahasiswa angkatan 2013-2017, karena angkatan 2018 masih menggunakan paket mata kuliah. Langkah selanjutnya adalah mengembangkan instrumen penelitian berdasarkan indikator-indikator dari penelitian sebelumnya. Setelah indikator dari tiap variabel sudah ditentukan, selanjutnya adalah membuat kuesioner dengan skala empat poin, dimana skor 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS), skor 2 untuk Tidak Setuju (TS), skor 3 untuk Setuju (S), dan skor 4 untuk Sangat Setuju (SS).

Langkah selanjutnya adalah *pilot study* (uji validitas dan reliabilitas) untuk mengidentifikasi adanya ambiguitas serta kesalahan. Lalu pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner *offline* kepada responden yang sesuai dengan karakteristik yang ditentukan. Setelah itu akan dilakukan uji asumsi dasar yang terdiri dari uji normalitas (*Kolmogorov-Smirnov Test*), uji linearitas (*Linearity Test*), dan uji homogenitas (*Leven's Test*). Selanjutnya adalah menganalisis data dengan statistik deskriptif yang memberikan deskripsi atau gambaran data dilihat berdasarkan nilai rata-rata (Ghozali, 2016) yang nantinya akan dijadikan sebagai rekomendasi, lalu membuat kesimpulan dan saran. Statistik deskriptif dikategorikan sesuai

dengan kategori rata-rata pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Rata-rata

No	Nilai	Kategori
1	4.21 – 5.00	Sangat Baik
2	3.41 – 4.20	Baik
3	2.61 – 3.40	Cukup Baik
4	1.81 - 2.60	Tidak Baik
5	1.00 – 1.80	Sangat Tidak Baik

Sumber: (Kavanoz, Yuksel, Ozcan, 2015)

4. HASIL

Uji asumsi dasar dilakukan dengan uji normalitas, linearitas dan homogenitas.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
EFF -> PEV	0,192	Normal
SYS -> PEV	0,075	Normal
FUL -> PEV	0,025	Tidak Normal
PRI -> PEV	0,000	Tidak Normal
CON -> PEV	0,067	Normal
RES -> PEV	0,233	Normal
COM -> PEV	0,025	Tidak Normal

Hasil uji normalitas menunjukkan *efficiency* dengan *perceived value* yang terdistribusi secara normal dan bernilai signifikansi 0,192. *System availability* dengan *perceived value* yang terdistribusi secara normal dan bernilai signifikansi 0,075. *Contact* dengan *perceived value* yang terdistribusi secara normal dan bernilai signifikansi 0,067. *Responsiveness* dengan *perceived value* yang terdistribusi secara normal dan bernilai signifikansi 0,233. Sedangkan *fulfillment* dengan *perceived value* yang terdistribusi secara tidak normal dan bernilai signifikansi 0,025. *Privacy* dengan *perceived value* yang terdistribusi secara tidak normal dan bernilai signifikansi 0,000. *Compensation* dengan *perceived value* yang terdistribusi secara tidak normal dan bernilai signifikansi 0,025.

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
EFF -> PEV	0,232	Tidak Linear
SYS -> PEV	0,300	Tidak Linear
FUL -> PEV	0,435	Tidak Linear
PRI -> PEV	0,623	Tidak Linear
CON -> PEV	0,132	Tidak Linear
RES -> PEV	0,024	Linear
COM -> PEV	0,685	Tidak Linear

Hasil uji linearitas yang menunjukkan hanya *responsiveness* dengan *perceived value* berhubungan linear dengan signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,024. Sedangkan *efficiency* dengan *perceived value* yang tidak berhubungan linear dengan bernilai signifikansi 0,232. *System availability* dengan *perceived value* yang tidak berhubungan linear dengan bernilai signifikansi 0,300. *Fulfillment* dengan *perceived value* yang tidak berhubungan linear dengan bernilai signifikansi 0,435. *Privacy* dengan *perceived value* yang tidak berhubungan linear dengan bernilai signifikansi 0,623. *Contact* dengan *perceived value* yang tidak berhubungan linear dengan bernilai signifikansi 0,132, variabel *compensation* dengan *perceived value* yang tidak memiliki hubungan linear dengan nilai signifikansi sebesar 0,685.

Tabel 4. Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
EFF -> PEV	0,232	Homogen
SYS -> PEV	0,300	Homogen
FUL -> PEV	0,435	Homogen
PRI -> PEV	0,623	Homogen
CON -> PEV	0,132	Homogen
RES -> PEV	0,024	Homogen
COM -> PEV	0,685	Homogen

Hasil uji homogenitas menunjukkan semua variabel memiliki varian sama atau bersifat homogen karena memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. *Efficiency* dengan *perceived value*, *system availability* dengan *perceived value*, *fulfillment* dengan *perceived value*, *privacy* dengan *perceived value*, *contact* dengan *perceived value*, *responsiveness* dengan variabel *perceived value*, *compensation* dengan *perceived value* bernilai signifikansi masing-masing 0.105, 0.314, 0.135, 0.728, 0.382, 0.193, 0.193, 0.649.

Variabel yang tidak terdistribusi secara normal, tidak memiliki hubungan yang linear, dan tidak bersifat homogen tetap dilakukan analisis selanjutnya, karena analisisnya menggunakan statistik deskriptif.

Tabel 5. Statistik Deskriptif *Efficiency*

Indikator	Kode	Mean
<i>Response Time</i>	EFF1	2.76
	EFF2	2.83
	EFF3	2.35
<i>Accessibility</i>	EFF4	3.17
	EFF5	2.98
<i>Understandability</i>	EFF6	3.00
	EFF7	2.89

	EFF8	2.97
Jumlah		2.87
Kategori		Cukup Baik

Efficiency merupakan variabel untuk mendeskripsikan tingkat kecepatan dan kemudahan dalam menggunakan SIAKAD dengan 3 indikator *response time*, *accessibility* dan *understandability* dan 8 pernyataan. Secara keseluruhan statistik deskriptif *efficiency* rata-ratanya adalah 2,87 yang termasuk kategori rata-rata cukup baik.

Tabel 6. Statistik Deskriptif *System Availability*

Indikator	Kode	Mean
<i>Availabilities</i>	SYS1	3.13
	SYS2	3.09
	SYS4	2.88
<i>Multimedia Capabilities</i>	SYS5	2.97
	SYS6	2.93
	SYS7	3.21
	SYS8	2.73
Jumlah		3.00
Kategori		Cukup Baik

System availability untuk mendeskripsikan ketepatan fungsionalitas pada setiap fitur pada SIAKAD dengan 2 indikator *availabilities* dan *multimedia capabilities* dan 7 pernyataan. Secara keseluruhan statistik deskriptif *system availability* rata-ratanya adalah 3,00 yang termasuk kategori rata-rata cukup baik.

Tabel 7. Statistik Deskriptif *Fulfillment*

Indikator	Kode	Mean
<i>Accuracy</i>	FUL1	2.97
	FUL2	3.03
	FUL3	3.13
	FUL4	3.25
	FUL5	3.03
<i>System's Accurate Response</i>	FUL6	2.40
	FUL7	2.36
	FUL8	2.70
<i>Completeness</i>	FUL9	3.00
	FUL10	3.03
	FUL11	3.05
Jumlah		2.90
Kategori		Cukup Baik

Fulfillment untuk mendeskripsikan pemenuhan janji pelayanan SIAKAD kepada pengguna layanan dengan 3 indikator *accuracy*, *system's accurate response*, *completeness* dan 11 pernyataan. Secara keseluruhan statistik deskriptif *fulfillment* rata-ratanya adalah 2,90 yang termasuk kategori rata-rata cukup baik.

Tabel 8. Statistik Deskriptif *Privacy*

Indikator	Kode	Mean
<i>Customer Authentication</i>	PRI1	3.08
	PRI2	3.14
	PRI3	3.15
	PRI4	3.12
Jumlah		3.12
Kategori		Cukup Baik

Privacy merupakan variabel untuk mendeskripsikan tingkat keamanan dan perlindungan data informasi pengguna oleh SIAKAD dengan 1 indikator *customer authentication* dan 4 pernyataan. Secara keseluruhan statistik deskriptif *privacy* rata-ratanya adalah 3,12 yang termasuk kategori rata-rata cukup baik.

Tabel 9. Statistik Deskriptif *Contact*

Indikator	Kode	Mean
<i>Direct Link</i>	CON1	2.46
	CON2	2.57
Jumlah		2.53
Kategori		Tidak Baik

Contact merupakan variabel untuk mendeskripsikan tersedianya kontak yang dapat dihubungi pengguna layanan berupa nomor layanan *online* atau telepon ketika pengguna layanan mengalami masalah dengan 1 indikator *direct link* dan 2 pernyataan. Secara keseluruhan statistik deskriptif *contact* rata-ratanya adalah 2,53 yang termasuk kategori rata-rata tidak baik.

Tabel 10. Statistik Deskriptif *Responsiveness*

Indikator	Kode	Mean
<i>Direct and Fast Contact</i>	RES1	2.63
	RES2	2.48
	RES3	2.65
<i>Quick Help</i>	RES4	3.02
	RES5	2.78
Jumlah		2.71
Kategori		Cukup Baik

Responsiveness merupakan variabel yang mendeskripsikan pengukuran pada tingkat ketanggapan penyedia layanan dalam menangani permasalahan pengguna layanan yaitu mahasiswa dengan 2 indikator *quick help* dan *direct and fast contact* dan 5 pernyataan. Secara keseluruhan statistik deskriptif *responsiveness* rata-ratanya adalah 2,71 yang termasuk kategori rata-rata cukup baik.

Tabel 11. Statistik Deskriptif *Compensation*

Indikator	Kode	Mean
<i>Compensation</i>	COM1	2.48
	COM2	2.61
Jumlah		2.54
Kategori		Tidak Baik

Compensation merupakan variabel untuk mendeskripsikan bentuk pertanggung jawaban yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna layanan yaitu mahasiswa jika terjadi permasalahan dengan 1 indikator *compensation* dan 2 pernyataan. Secara keseluruhan statistik deskriptif *compensation* rata-ratanya 2,54 yang termasuk kategori rata-rata tidak baik.

Tabel 10. Statistik Deskriptif *Perceived Value*

Indikator	Kode	Mean
<i>Customer Satisfaction</i>	PEV1	2.53
	PEV2	2.66
<i>Functional Value</i>	PEV3	2.38
	PEV4	2.71
Jumlah		2.57
Kategori		Tidak Baik

Perceived value merupakan variabel untuk mendeskripsikan penilaian keseluruhan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan tentang apa yang diberikan oleh SIAKAD dengan 2 indikator *customer satisfaction* dan *functional value* dan 4 pernyataan. Secara keseluruhan statistik deskriptif *perceived value* rata-ratanya adalah 2,57 yang termasuk kategori rata-rata tidak baik.

5. PEMBAHASAN

Efficiency digunakan untuk mengukur kemudahan dalam memahami tata cara penggunaan SIAKAD hanya melalui tampilan dan tata letak SIAKAD, kemudahan dalam mengakses layanan akademik dari SIAKAD, dan banyaknya waktu tunggu dalam memuat layanan akademik SIAKAD. Analisis statistik deskriptif pada *efficiency* menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa perpindahan dari suatu halaman ke halaman lain dilakukan dengan cepat, mudahnya memahami fungsi dari masing-masing fitur tanpa adanya panduan, mudahnya menggunakan SIAKAD tanpa adanya panduan, halaman awal SIAKAD memiliki akses yang cepat, mudahnya pemahaman terhadap informasi yang ada, mudahnya melakukan aktivitas akademik, dan respon dari setiap menu yang dipilih pada SIAKAD termasuk cepat.

Direkomendasikan untuk meningkatkan infrastruktur dengan menyediakan *server* yang memiliki *storage* lebih besar sehingga tidak terjadi gangguan apabila terlalu banyak mahasiswa yang mengakses SIAKAD terutama ketika melakukan pengisian KRS.

System availability digunakan untuk mengukur ketersediaan multimedia seperti grafik dan gambar yang sesuai dengan fungsionalitas SIAKAD dan ketersediaan SIAKAD untuk menyediakan layanan akademik. Analisis statistik deskriptif *system availability* menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti sebagian responden merasa terbantu dengan adanya informasi yang *up to date*, tidak ada satupun fitur pada SIAKAD yang tidak dapat berfungsi dengan baik, terbantu dengan tersedianya gambar dan grafik untuk mengetahui informasi akademik, *icon* yang ada pada menu utama SIAKAD sesuai dengan fungsionalitasnya, dan SIAKAD dapat diakses kapan saja sesuai dengan keinginan mahasiswa. Direkomendasikan untuk meningkatkan kegunaan dari SIAKAD supaya mudah dipahami mahasiswa serta menyediakan fitur yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dan menyediakan *multimedia* seperti gambar dan grafik yang memudahkan mahasiswa dalam memahami informasi mengenai data akademik mahasiswa.

Fulfillment digunakan untuk mengukur ketersediaan informasi akademik yang lengkap dari fungsionalitas SIAKAD, pemenuhan janji layanan akademik kepada mahasiswa, dan tingkat akurasi dari setiap informasi akademik yang disediakan SIAKAD. Analisis statistik deskriptif *fulfillment* menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa bahwa masih sering mengalami tidak mendapatkan kelas mata kuliah yang diinginkan dikarenakan sering terjadi gangguan pada *server*, tetapi informasi tersedia di SIAKAD sudah akurat. Direkomendasikan untuk memberikan kuota tambahan untuk tiap kelas mata kuliah pilihan dengan batas maksimal 45 mahasiswa tiap kelas, sehingga mahasiswa tetap bisa mendapatkan kelas mata kuliah pilihan yang diinginkan.

Privacy digunakan untuk mengukur tingkat perlindungan dan keamanan informasi mahasiswa dari SIAKAD. Contohnya seperti tidak ada penyalahgunaan informasi mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik SIAKAD. Analisis statistik deskriptif *privacy*

menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa bahwa Bagian Administrasi dan Akademik tidak akan memberikan data pribadi mahasiswa kepada pihak manapun dan data pribadi mahasiswa terjamin aman kerahasiaannya. Direkomendasikan untuk memberikan jaminan keamanan terhadap data pribadi milik mahasiswa karena menurut (Santouridis, Trivellas dan Tsimonis, 2012) keamanan sistem informasi dan mengurangi risiko terhadap kerahasiaan informasi pribadi sangat penting dalam menentukan kualitas layanan elektronik, dan menyediakan panduan pengguna (*user guide*) jika terjadi hal-hal yang bersifat merugikan contohnya seperti ada pihak yang tidak bertanggung jawab mengakses akun akademik milik mahasiswa.

Contact digunakan untuk mengukur seberapa mudah mahasiswa untuk menghubungi penyedia layanan melalui telepon atau sejenisnya. Analisis statistik deskriptif *contact* menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori tidak baik. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa cukup sulit atau tidak mudah dalam menghubungi penyedia layanan yaitu Bagian Administrasi dan Akademik jika terjadi kendala ketika mahasiswa menggunakan SIAKAD atau melakukan aktivitas akademik pada SIAKAD. Direkomendasikan untuk menyediakan kontak untuk menghubungi Bagian Administrasi dan Akademik yang ditampilkan pada SIAKAD karena jika mahasiswa mengalami masalah saat melakukan aktivitas akademik di SIAKAD, mahasiswa dapat dengan mudah menghubungi penyedia layanan.

Responsiveness digunakan untuk mengukur kecepatan Bagian Administrasi dan Akademik dalam menanggapi permintaan layanan akademik yang diajukan mahasiswa dan mengukur bagaimana penanganan layanan yang diberikan Bagian Administrasi dan Akademik jika ada keluhan atau permasalahan yang dialami oleh mahasiswa. Analisis statistik deskriptif *responsiveness* menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa bahwa Bagian Administrasi dan Akademik melayani permintaan yang diajukan mahasiswa dengan cukup cepat, dan jika terjadi masalah Bagian Administrasi dan Akademik juga memberikan penanganan yang cukup cepat. Direkomendasikan untuk mengevaluasi kinerja

Bagian Administrasi dan Akademik dalam penanganan masalah yang dialami mahasiswa, sehingga mahasiswa dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dan menerapkan *reward and punishment* dimana jika kinerja Bagian Administrasi dan Akademik buruk maka akan diberikan sanksi atau hukuman, hal ini bertujuan untuk meminimalisir segala bentuk hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, dan jika kinerja Bagian Administrasi dan Akademik baik maka akan diberikan penghargaan, hal ini bertujuan untuk memacu dan meningkatkan kinerja Bagian Administrasi dan Akademik (Meyrina, R, 2017).

Compensation digunakan untuk mengukur kemampuan Bagian Administrasi dan Akademik dalam memberikan bentuk pertanggung jawaban jika terdapat permasalahan yang dialami mahasiswa ketika melakukan aktivitas akademik di SIAKAD. Contohnya seperti saat mahasiswa melakukan pengisian KRS dan terjadi gangguan, maka bagaimana bentuk pertanggung jawaban dari Bagian Administrasi dan Akademik sebagai penyedia layanan. Analisis statistik deskriptif *compensation* menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori tidak baik. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa bahwa tidak ada bentuk pertanggung jawaban dari pihak penyedia layanan yaitu Bagian Administrasi dan Akademik kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan apabila terjadi suatu masalah ketika menggunakan SIAKAD. Direkomendasikan untuk memberikan bentuk pertanggung jawaban jika mahasiswa tidak diberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu oleh Bagian Administrasi dan Akademik apabila mengalami suatu masalah saat melakukan aktivitas akademik pada SIAKAD (Priyanti, O dan Ahyar, Y, 2015).

Perceived value digunakan untuk mengukur penilaian fungsional berdasarkan kinerja fungsional SIAKAD yang dirasakan mahasiswa sebagai pengguna layanan, dan penilaian secara keseluruhan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan terhadap perasaan senang atau kecewa serta perasaan puas atau tidak puas atas layanan yang diberikan oleh SIAKAD. Analisis statistik deskriptif *perceived value* menunjukkan bahwa secara keseluruhan termasuk dalam kategori tidak baik. Hal ini berarti sebagian besar responden merasa bahwa hasil dari layanan yang diberikan SIAKAD kurang sesuai dengan apa yang dibutuhkan mahasiswa, kebutuhan mahasiswa belum terpenuhi melalui fitur yang tersedia di SIAKAD

dan merasa kurang puas terhadap pelayanan SIAKAD. Direkomendasikan untuk dilakukan sebuah evaluasi dengan menyebarkan kuesioner terbuka kepada mahasiswa mengenai hal-hal apa saja yang menjadi kelebihan serta kekurangan SIAKAD dan fitur apa saja yang perlu dikembangkan sehingga dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa secara keseluruhan.

6. KESIMPULAN

Kualitas layanan SIAKAD UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pada *privacy* mendapatkan nilai 3,12, *efficiency* bernilai 2,87, *responsiveness* bernilai 2,71, *fulfillment* mendapatkan nilai 2,90, *system availability* bernilai 3,00 yang termasuk dalam kategori cukup baik. Berarti mahasiswa menilai bahwa indikator yang ada pada *privacy*, *system availability*, *efficiency*, *fulfillment*, dan *responsiveness* sudah cukup baik. Sedangkan beberapa variabel lainnya mendapatkan kategori rata-rata tidak baik terhadap kualitas layanan SIAKAD UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, variabel *perceived value* bernilai 2,57, *compensation* bernilai 2,54 dan *contact* bernilai 2,53 yang termasuk dalam kategori tidak baik. Berarti mahasiswa menilai bahwa indikator yang ada pada variabel *contact*, *compensation* dan *perceived value* masih kurang baik.

Rekomendasi yang diberikan kepada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah menyediakan kuota tambahan untuk tiap kelas mata kuliah pilihan dengan batas maksimal 45 mahasiswa tiap kelas. Kegunaan dari SIAKAD harus berguna dan mudah dipahami mahasiswa dan menyediakan fitur yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Meningkatkan infrastruktur seperti menyediakan server yang memiliki *storage* lebih besar. Memberikan jaminan keamanan terhadap data pribadi mahasiswa dan menyediakan panduan pengguna (*user guide*) jika terjadi hal yang bersifat merugikan. Menyediakan kontak yang ditampilkan SIAKAD untuk menghubungi Bagian Administrasi dan Akademik. Memberikan bentuk pertanggung jawaban jika mahasiswa tidak dilayani dengan cepat dan tepat waktu oleh Bagian Administrasi dan Akademik. Menerapkan sistem *reward and punishment* dan mengevaluasi kinerja Bagian Administrasi dan Akademik dalam menangani permasalahan yang dialami mahasiswa. Melakukan evaluasi dengan menyebarkan kuesioner terbuka kepada mahasiswa mengenai hal-hal apa saja yang menjadi kelebihan dan kekurangan SIAKAD

serta fitur apa saja yang perlu dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Çetİnsöz, B. C. (2014) 'The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value, Customer Satisfaction and Loyalty in South Africa', *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(1), pp. 1265–1277. doi: 10.5901/mjss.2014.v5n9p331.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kavanoz, S., Yuksel, H.G., dan Ozcan, E., 2015. *Pre-service teachers' self-efficacy perceptions on Web Pedagogical Content Knowledge*. *Computers & Education*, 85, p.94-101 [Online] Tersedia di: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131515000482>>
- Meyrina, R. (2017). Pelaksanaan Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. *JIKH*, 11, pp.139-157.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. dan Malhotra, A. (2005) 'E-S-Qual', *Journal of Service Research*, 7(3), pp. 213–233. doi: 10.1177/1094670504271156.
- Priyanti, O. dan Ahyar, Y. (2015). Analisis Implementasi Keadilan Kompensasi di PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Tengah. *Diponegoro Journal of Management*, 4(3), pp.1-10.
- Santouridis, I., Trivellas, P. dan Tsimonis, G. (2012) 'Using E-S-QUAL to measure internet service quality of e-commerce web sites in Greece', *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(1), pp. 86–98. doi: 10.1108/17566691211219751.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Yang, Z. dan Fang, X. (2004) 'Online service quality dimensions and their relationships with satisfaction: A content analysis of customer reviews of securities brokerage services', *International Journal of Service Industry Management*, 15(3), pp. 302–326. doi: 10.1108/09564230410540953.