

PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA DAN PENINGKATAN LAYANAN AKADEMIK ONLINE DI UNIVERSITAS MAJALENGKA

Dede Abdurahman¹, II Sopiandi²

^{1,2)} Prodi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Majalengka
Jln. K.H. Abdul Halim No. 103. Kab. Majalengka. Jawa Barat - Indonesia
dzildan@gmail.com

ABSTRAK

The development of Information and Communication Technology penetrated to various aspects, not only in the field of business oriented, but also in the areas of government and education. Similar to other fields, in the field of education, Information and Communication Technology is one of the main needs for quality education. This study is an analytical survey to measure the level of satisfaction of SIMAK or web-based online application. Methods of data collection by spreading questionnaires to respondents or students as users of academic services at Majalengka University. The research models and instruments are based on the Customer Information Satisfaction (CIS) model, where after selection and testing the five dimensions of measurement are customer service, security, ease of use, information content, and innovation. Furthermore, based on these 5 dimensions composed an instrument or attribute measurement consisting of 15 questions.

Keyword : SIMAK, WEB, Customer Information Satisfaction (CIS).

1. PENDAHULUAN

Aplikasi berbasis *web* merupakan salah satu aplikasi yang berjalan di atas *browser*, dan sangat relevan untuk membantu kebutuhan sebuah informasi. Layanan akademik yang berbasis *web* juga dapat digunakan untuk memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam rangka mendukung dan mempercepat proses perkuliahan. Hal ini terkait dengan implementasi sistem akademik di Universitas Majalengka yang sudah dilakukan sejak tahun 2014, dan terkait loyalitas sistem akademik maka diadakan sebuah evaluasi terhadap pengguna sistem akademik berbasis *web* dengan pengelola sistem akademik tersebut, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa dan dalam rangka menyelaraskan dengan visi misi Universitas Majalengka 2020.

Model kepuasan pengguna (*user satisfaction*) difokuskan untuk meninjau sejauh mana *usabilitas* mahasiswa menikmati layanan akademik, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *web* pada sistem akademik Universitas Majalengka.

Model dan instrumen penelitian didasarkan pada model *Customer Information Satisfaction* (CIS), di mana setelah dilakukan pemilihan dan pengujian diperoleh 5 dimensi pengukuran yaitu

customer service, security, ease of use, information content, dan innovation. Selanjutnya, berdasarkan 5 dimensi ini disusun instrumen pengukuran yang terdiri dari 14 butir ditambah satu butir yang mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Penelitian ini merupakan penelitian survey analitik untuk mengukur tingkat kepuasan *simak* atau aplikasi online. Metode pengumpulan data dengan cara menyebar angket terhadap mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik. Model dan instrumen penelitian didasarkan pada model *Customer Information Satisfaction* (CIS), di mana setelah dilakukan pemilihan dan pengujian diperoleh 5 dimensi pengukuran yaitu *customer service, security, ease of use, information content, dan innovation*. Selanjutnya, berdasarkan 5 dimensi ini disusun instrumen pengukuran yang terdiri dari 15 butir.

2. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pengguna SIMAK UNMA selama periode 2014-2015 dan 2015-2016 dengan jumlah sampel sebanyak 317 mahasiswa pada bulan September dan Oktober 2017 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas

No	Fakultas	Jumlah	Persentase
1	FISIP	31	9.78
2	FAPERTA	26	8.2
3	FT	41	12.9
4	FKIP	64	20.2
5	FE	76	24
6	FAI	18	5.68
7	Hukum	16	5.05
8	Fapendasmen	45	14.2
		317	100

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden tertinggi yaitu dari fakultas FE

sebanyak 76 (24%) dan responden terendah yaitu dari Fakultas Hukum sebanyak 16 orang (5,05%).

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi

No	Prodi	Jumlah	Persentase
1	Administrasi Negara	26	8.52
2	Ilmu Komunikasi	4	1.26
3	Agribisnis	9	3.15
4	Agroteknologi	12	3.79
5	Peternakan	4	0.95
6	Teknik Informatika	24	7.57
7	Teknik Sipil	6	1.89
8	Teknik Mesin	9	2.84
9	Teknik Industri	3	0.95
10	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	6	1.89
11	Pendidikan Bahasa Inggris	11	3.47
12	Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi	47	14.8
13	Akuntansi	33	10.4
14	Manajemen	43	13.6
15	Hukum Ekonomi Syariah	3	0.95
16	Pendidikan Agama Islam	6	2.21
17	Pendidikan Guru Roudhatul Athfal	8	2.52
18	Ilmu Hukum	16	5.05
19	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	45	14.2
	Jumlah	317	100

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang terpilih menjadi sampel terbanyak yaitu dari Pogram Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi, sebanyak 47 orang (14,8%) dan yang terendah yaitu dari hokum ekonomi syariah dan teknik industry, masing-masing berjumlah 3 orang (0,95%).

laki sebanyak 1696 orang (55,1%) dan jumlah perempuan sebanyak 1609 orang (44,9%). Jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan.

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jmlah	Persentase
1	Laki-Laki	1696	55,1
2	Perempuan	1609	44,9
		3578	100

Distribusi responden berdasarkan jumlah kelamin dapat dilihat pada table 3 yaitu jumlah laki-

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan

No	Angkatan	Jmlah	Persentase
1	2014-2015	2018	56,4
2	2015-2016	1560	43,6
		3578	100

Berdasarkan angkatan selama tahun akademik 2014-2015 jumlah responden sebanyak 2018 orang (56,4%) dan angkatan tahun akademik 2015-2016 jumlah responden sebanyak 1560 orang (43,6%).

Tabel 5 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian

No	Dimensi	Butir	Factor Loading	Kesimpulan
1	Customer service	Portal SIMAK ini menyediakan <i>customer support</i> sesuai dengan yang saya butuhkan	0.957	Valid
2		Saya puas dengan portal SIMAK dengan <i>customer support</i> yang disediakan.	0.936	Valid
3	Security	Saya merasa aman dalam menggunakan portal SIMAK ini.	0.953	Valid
4		Aplikasi SIMAK ini berbasis web dan menjamin keamanan data pribadi saya.	0.889	Valid
5	Innovation	Portal SIMAK ini cukup interaktif untuk memenuhi kebutuhan saya.	0.742	Valid
6		Menurut saya Portal SIMAK ini cukup fleksibel. (Bisa diakses dari mana saja, kapan saja, menggunakan browser apa saja)	0.943	Valid
7		Menurut saya Portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil.	0.954	Valid
8	Content	Portal SIMAK ini menyediakan informasi yang lengkap dan komprehensif.	0.940	Valid
9		Portal SIMAK ini menyediakan informasi yang Biasa saya percaya.	0.947	Valid
10		Portal SIMAK ini menyediakan informasi yang up to date.	0.931	Valid
11		Portal SIMAK ini menyediakan informasi yang akurat.	0.975	Valid
12	Ease of use	Kecepatan mendapatkan informasi yang dibutuhkan	0.653	Valid
13		User friendliness	0.973	Valid
14		Kemudahan menggunakan Portal SIMAK	0.895	Valid
15	Secara Keseluruhan bagaimana kepuasan anda terhadap layanan SIMAK		0.895	Valid

2.1 Pengujian Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas pada tabel 5 menunjukkan bahwa dari 15 butir pertanyaan semuanya valid karena nilai faktor loading > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan valid.

Tabel 6 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Dimensi	Nilai Cronbach Alpha	Kesimpulan
1	Customer service	0,958	Reliabel
2	Security	0,935	Reliabel
3	Innovation	0,907	Reliabel
4	Content	0,976	Reliabel
5	Ease of use	0,870	Reliabel

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan menggunakan Alpha Cronbach, dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 6 Berdasarkan nilai Alpha Cronbach dapat disimpulkan bahwa semua dimensi reliabel, sehingga instrument penelitian reliabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian bisa digunakan dalam pengukuran.

2.2 Kepuasan Pengguna Layanan Akademik Online Secara Keseluruhan

Tabel 7 Kepuasan Pengguna SIMAK

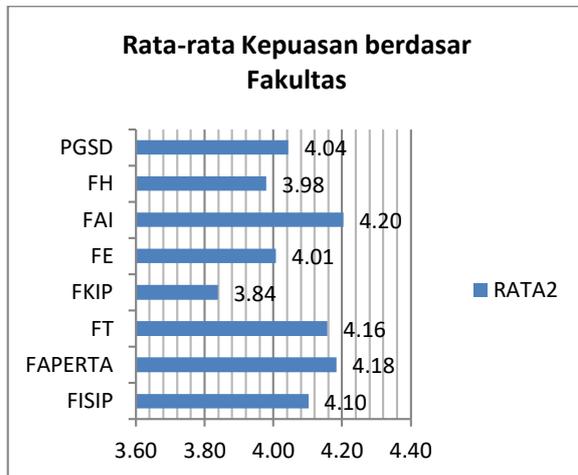
Menyediakan <i>customer support</i> sesuai kebutuhan	4.18
Saya puas dengan portal SIMAK dengan <i>customer support</i> yang disediakan.	3.67
Aman dalam menggunakan portal SIMAK	4.13
Aplikasi SIMAK berbasis web menjamin keamanan data pribadi	4.18
Portal SIMAK cukup interaktif untuk memenuhi kebutuhan	4.02
Portal SIMAK cukup fleksibel. (Bisa diakses dari mana saja, kapan saja, menggunakan browser apa saja)	4.14
Portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil.	3.39
Portal SIMAK menyediakan informasi lengkap dan komprehensif	4.16
Portal SIMAK menyediakan informasi yang Biasa dipercaya.	4.04
Portal SIMAK menyediakan informasi yang up to date.	4.13
Portal SIMAK menyediakan informasi yang akurat.	4.17
Kecepatan mendapatkan informasi yang dibutuhkan	4.1
User friendliness	4.16
Kemudahan dalam menggunakan Portal SIMAK	4.02

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik online UNMA adalah sebesar 3,98 pada skala 4, atau sebesar 79,6%. Dari semua atribut pernyataan “portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil” memperoleh persepsi paling rendah (3,39). Adapun atribut *customer support* dan SIMAK berbasis web menjamin keamanan data pribadi memperoleh persepsi paling tinggi (4,18) menunjukkan bahwa

terkait pelayanan dan keamanan data pribadi mahasiswa telah terpenuhi.

2.3 Kepuasan Pengguna Layanan Akademik Online Berdasarkan Fakultas

Dalam bagian ini akan dipaparkan kepuasan pengguna layanan akademik online (SIMAK) berdasarkan fakultas. Tingkat kepuasan pengguna layanan akademik online rata-rata untuk setiap fakultas dapat dilihat dalam gambar 2 di bawah ini:

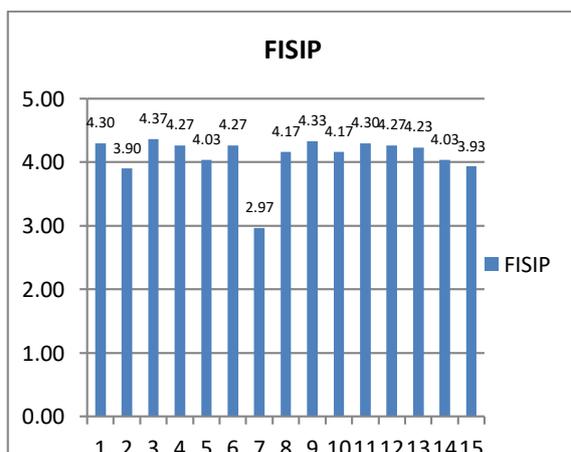


Gambar 2 Rata-rata tingkat kepuasan pengguna SIMAK

Berdasarkan data diatas kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas diperoleh hasil bahwa fakultas dengan rata-rata kepuasan terendah yaitu FKIP sebesar 3,84 dan kepuasan mahasiswa tertinggi adalah FAI dengan rata-rata sebesar 4,20. Kepuasan Pengguna Layanan Akademik Online Berdasarkan Atribut

Selanjutnya akan penulis paparkan kualitas layanan akademik SIMAK per atribut berdasarkan fakultas.

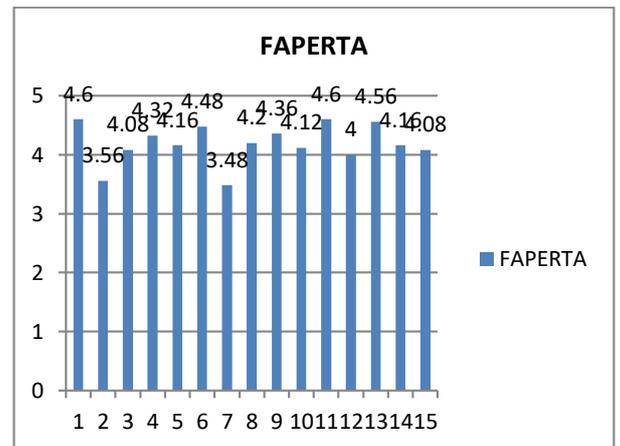
1. Kualitas Layanan SIMAK untuk Mahasiswa FISIP



Gambar 3 Kualitas layanan berdasarkan atribut untuk mahasiswa FISIP

Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada fakultas FISIP dengan rata-rata terendah sebesar 2,97 yaitu pada pernyataan tentang Portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil, sedangkan rata-rata tertinggi tingkat kepuasan sebesar 4,37 yaitu pada pernyataan tentang “merasa aman dalam menggunakan portal SIMAK ini”

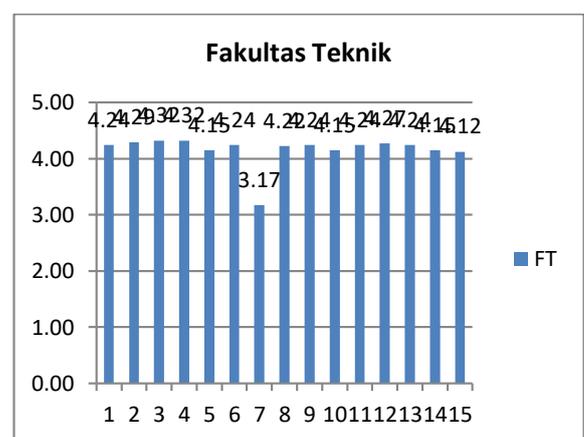
2. Kualitas Layanan SIMAK untuk Mahasiswa FAPERTA



Gambar 4 Kualitas layanan berdasarkan atribut untuk mahasiswa FAPERTA

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada fakultas FAPERTA dengan rata-rata terendah sebesar 3,48 yaitu pada pernyataan tentang “Portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil”, sedangkan rata-rata tertinggi tingkat kepuasan sebesar 4,6 yaitu pada pernyataan tentang “Portal SIMAK ini menyediakan customer support sesuai dengan yang saya butuhkan”

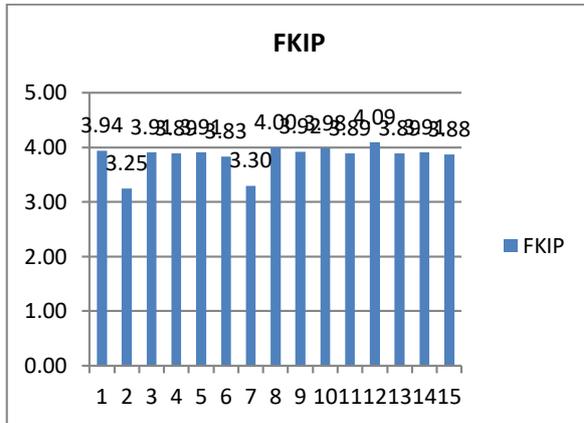
3. Kualitas Layanan SIMAK untuk Mahasiswa Fakultas Teknik



Gambar 5 Kualitas layanan berdasarkan atribut untuk mahasiswa FT

Berdasarkan diagram diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada Fakultas Teknik dengan rata-rata terendah sebesar 3,17 yaitu pada pernyataan tentang “Portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil”, sedangkan rata-rata tertinggi tingkat kepuasan sebesar 4,32 yaitu pada pernyataan tentang “merasa aman dalam menggunakan portal SIMAK ini”.

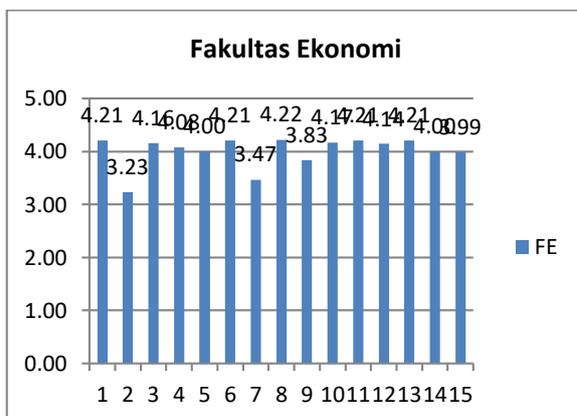
4. Kualitas Layanan SIMAK untuk Mahasiswa FKIP



Gambar 6 Kualitas layanan berdasarkan atribut untuk mahasiswa FKIP

Berdasarkan diagram 6 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada Fakultas FKIP dengan rata-rata terendah sebesar 3,25 yaitu pada pernyataan tentang “Saya puas dengan customer support yang disediakan”, sedangkan rata-rata tertinggi tingkat kepuasan sebesar 4,09 yaitu pada pernyataan tentang “Kecepatan mendapatkan informasi yang dibutuhkan”.

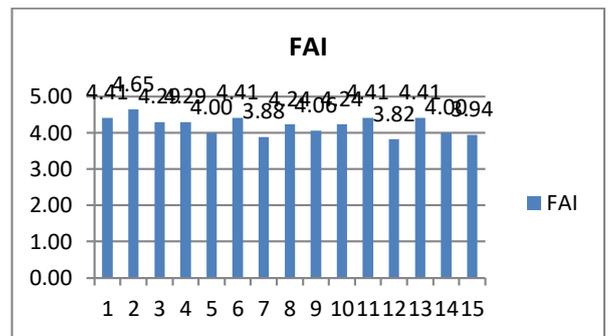
5. Kualitas Layanan SIMAK untuk Mahasiswa FE



Gambar 7 Kualitas layanan berdasarkan atribut untuk mahasiswa FE

Berdasarkan diagram 7 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dengan rata-rata terendah sebesar 3,23 yaitu pada pernyataan tentang “Saya puas dengan customer support yang disediakan”, sedangkan rata-rata tertinggi tingkat kepuasan sebesar 4,22 yaitu pada pernyataan tentang “Portal SIMAK ini menyediakan informasi yang lengkap dan komprehensif”.

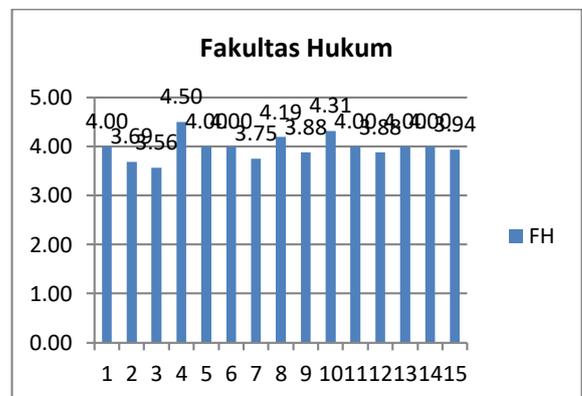
6. Kualitas Layanan SIMAK untuk Mahasiswa FAI



Gambar 8 Kualitas layanan berdasarkan atribut untuk mahasiswa FAI

Berdasarkan diagram 8 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada Fakultas Agama Islam dengan rata-rata terendah sebesar 3,82 yaitu pada pernyataan tentang “Kecepatan mendapatkan informasi yang dibutuhkan”, sedangkan rata-rata tertinggi tingkat kepuasan sebesar 4,65 yaitu pada pernyataan tentang “Saya puas dengan customer support yang disediakan”.

7. Kualitas Layanan SIMAK untuk Mahasiswa Fakultas Hukum

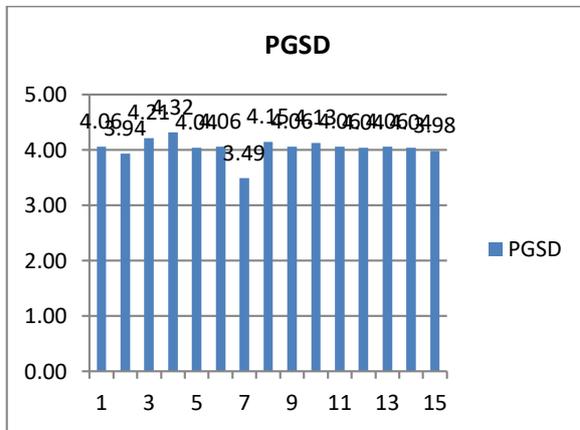


Gambar 9 Kualitas layanan berdasarkan atribut untuk mahasiswa FH

Berdasarkan diagram 9 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada Fakultas Hukum dengan rata-rata terendah sebesar 3,56 yaitu pada

pernyataan tentang “Saya merasa aman dalam menggunakan portal SIMAK ini”, sedangkan rata-rata tertinggi tingkat kepuasan sebesar 4,50 yaitu pada pernyataan tentang “Aplikasi SIMAK ini berbasis web dan menjamin keamana data pribadi saya”.

8. Kualitas Layanan SIMAK untuk Mahasiswa PGSD

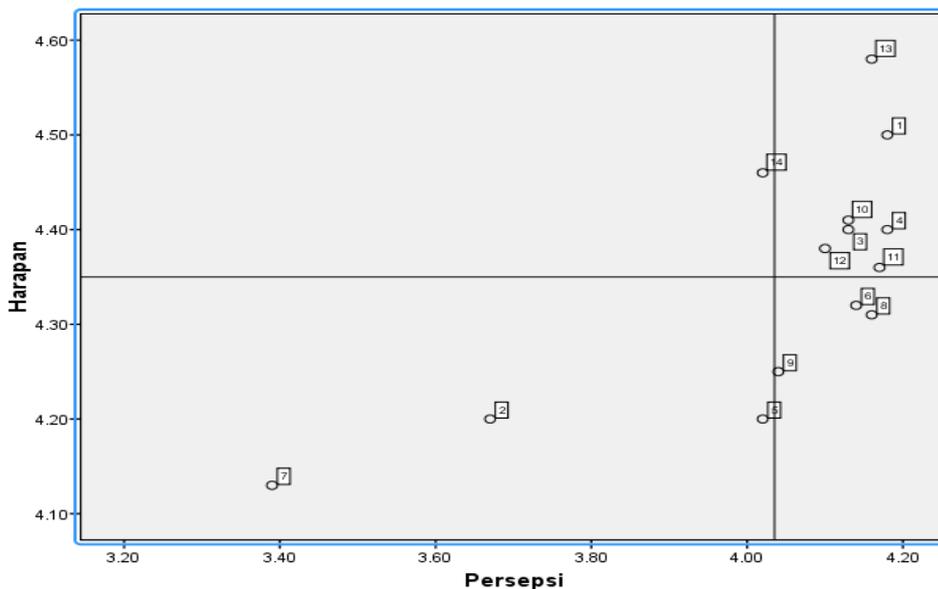


Gambar 10 Kualitas layanan berdasarkan atribut untuk mahasiswa PGSD

Berdasarkan pada gambar 10 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada Fakultas PGSD dengan rata-rata terendah sebesar 3,94 yaitu pada pernyataan tentang “Menurut saya Portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil”, sedangkan rata-rata tertinggi tingkat kepuasan sebesar 4,32 yaitu pada pernyataan tentang “Aplikasi SIMAK ini berbasis web dan menjamin keamana data pribadi saya”.

Importance Performance Analysis (IPA)

IPA merupakan suatu metode analisis yang merupakan kombinasi antara aspek-aspek tingkat kepentingan dan persepsi terhadap kepuasan pengguna. Ada dua parameter dalam analisis ini, yaitu yang diwakili oleh persepsi dan harapan, hasil analisis IPA dapat dilihat pada diagram di bawah ini :



Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk kepuasan pengguna layanan akademik online SIMAK UNMA adalah sebagai berikut :

<p>Kuadran I Prioritas Utama <i>(Concentrate Here)</i> Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga harus meningkatkan kualitas pelayanannya.</p>	<p>Kuadran II Pertahankan Prestasi <i>(Keep Up The Good Work)</i> Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga harus mempertahankan kualitas pelayanannya</p>
---	--

<p>Kuadran III Prioritas Rendah <i>(Low Priority)</i> Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pengguna dan pelayanannya kurang memuaskan.</p>	<p>Kuadran IV Berlebihan <i>(Possible Overkill)</i> Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pengguna tetapi pelayanannya memuaskan.</p>
<p>Kuadran I Prioritas Utama <i>(Concentrate Here)</i> Nomor Atribut: -</p>	<p>Kuadran II Pertahankan Prestasi <i>(Keep Up The Good Work)</i> Nomor Atribut: 1, 3, 4, 10, 11, 12, 13, 14</p>
<p>Kuadran III Prioritas Rendah <i>(Low Priority)</i> Nomor Atribut: 7, 2</p>	<p>Kuadran IV Berlebihan <i>(Possible Overkill)</i> Nomor Atribut: 5, 6, 8, 9</p>

Pengambilan Keputusan (IPA) adalah sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penggunaan layanan akademik online tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh Universitas. Hasil analisis IPA tidak ada atribut kepuasan pengguna layanan akademik online SIMAK UNMA yang masuk pada kuadran I

Kesimpulan:

Universitas memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran III.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna layanan akademik online dan pelayanannya sangat memuaskan.

Atribut 1 : Menyediakan *customer support* sesuai kebutuhan

Atribut 3 : Aman dalam menggunakan portal SIMAK

Atribut 4 : Aplikasi SIMAK berbasis web menjamin keamanan data pribadi

Atribut 10: Portal SIMAK menyediakan informasi yang up to date

Atribut 11: Portal SIMAK menyediakan informasi yang akurat

Atribut 12: Kecepatan mendapatkan informasi yang dibutuhkan

Atribut 13: User friendliness

Atribut 14: Kemudahan dalam menggunakan Portal SIMAK

Kesimpulan:

Pengguna sangat puas. Universitas harus mempertahankan atribut-atribut kepuasan pengguna yang berada pada kuadran ini.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna layanan akademik online dan pelayanannya kurang memuaskan.

Hasil Analisis:

Atribut 2 : Saya puas dengan portal SIMAK dengan *customer support* yang disediakan

Atribut 7 : Portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil

Kesimpulan:

Universitas memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan pelayanannya tidak memuaskan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna tetapi pelayanannya memuaskan

Atribut 5 : Portal SIMAK cukup interaktif untuk memenuhi kebutuhan

Atribut 6 : Portal SIMAK cukup fleksibel. (Bisa diakses dari mana saja, kapan saja, menggunakan browser apa saja)

Atribut 8 : Portal SIMAK menyediakan informasi lengkap dan komprehensif

Atribut 9 : Portal SIMAK menyediakan informasi yang Bisa dipercaya

Kesimpulan :

Pengguna layanan akademik online sudah merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola layanan SIMAK.

3. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Instrument pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dibangun berdasarkan model yang sudah terbukti valid, yaitu *Customer Information Satisfaction* (CIS). Pengujian instrument penelitian dilakukan meliputi pengujian validitas, dan pengujian reliabilitas, instrument terbukti valid dan *reliable*. Hasil Pengujian validitas dengan analisis faktor konfirmatori juga menghasilkan *factor loading* yang seluruhnya di atas 0,50 yang merupakan batas minimal signifikan. Semua dimensi pengukuran juga terbukti *reliable* dengan nilai Alpha Cronbach berkisar 0,870 – 0,976, di atas batas 0,70.

1. Analisis Sampling dan Pelaksanaan Survey

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *propotional simple random sampling*, yaitu sampel yang diambil secara *propotional* dari setiap program studi yang ada di Universitas Majalengka, teknik ini dipilih agar setiap populasi yang tersebar di setiap program studi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden penelitian. Adapun pelaksanaan survey dalam penelitian ini dilakukan di setiap program studi mahasiswa yang di pilih adalah angkatan tahun 2014/2015 yang di pilih secara acak sesuai dengan jumlah sampel yang sudah ditentukan jumlahnya di setiap Program Studi Universitas Majalengka.

2. Analisis Hasil Pengolahan Data

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik online UNMA adalah sebesar 3,98 pada skala 4, atau sebesar 79,6%. Dari semua atribut pernyataan “portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil” memperoleh persepsi paling rendah (3,39). Adapun atribut *customer support* dan SIMAK berbasis web menjamin keamanan data pribadi memperoleh persepsi paling tinggi (4,18) menunjukkan bahwa terkait pelayanan dan keamanan data pribadi mahasiswa telah terpenuhi.

2.2. Analisis Tingkat Kepuasan per Fakultas

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik SIMAK UNMA berdasarkan Fakultas diperoleh hasil bahwa fakultas dengan rata-rata kepuasan terendah yaitu FKIP sebesar 3,84 dan kepuasan mahasiswa tertinggi adalah FAI dengan rata-rata sebesar 4,20.

2.3. Kepuasan Pengguna Layanan Akademik Online Berdasarkan Atribut

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik atau SIMAK UNMA berdasarkan atribut pada fakultas FAPERTA, FT, PGSD yang dinilai kurang baik adalah pernyataan tentang “Portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil”. Untuk fakultas FKIP dan FE yang dinilai kurang baik adalah pada pernyataan “Saya puas dengan *customer support* yang disediakan”. Untuk Fakultas Agama Islam yang dinilai kurang baik adalah pada pernyataan tentang “Kecepatan mendapatkan

informasi yang dibutuhkan”. Sedangkan untuk Fakultas Hukum yang dinilai kurang baik adalah pada pernyataan “Saya merasa aman dalam menggunakan portal SIMAK ini”. Menurut FAPERTA Atribut yang dinilai memiliki kinerja paling baik adalah pada pernyataan tentang “Portal SIMAK ini menyediakan *customer support* sesuai dengan yang saya butuhkan”. Untuk Fakultas Teknik Atribut yang dinilai memiliki kinerja paling baik adalah pada pernyataan tentang “merasa aman dalam menggunakan portal SIMAK ini”. Untuk Fakultas FKIP Atribut yang dinilai memiliki kinerja paling baik adalah pada pernyataan tentang “Kecepatan mendapatkan informasi yang dibutuhkan”. Untuk Fakultas Ekonomi Atribut yang dinilai memiliki kinerja paling baik adalah pada pernyataan tentang “Portal SIMAK ini menyediakan informasi yang lengkap dan komprehensif”. Untuk Fakultas Agama Islam Atribut yang dinilai memiliki kinerja paling baik adalah pada pernyataan tentang “Saya puas dengan *customer support* yang disediakan”. Sedangkan untuk Fakultas Hukum dan PGSD Atribut yang dinilai memiliki kinerja paling baik adalah pada pernyataan tentang “Aplikasi SIMAK ini berbasis web dan menjamin keamanan data pribadi saya”.

2.4. Analisis Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan menentukan fokus upaya perbaikan terhadap sistem yang ada saat ini. Fokus perbaikan ada pada atribut-atribut yang terletak di kuadran III, yaitu kelompok atribut yang dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna layanan akademik online dan pelayanannya kurang memuaskan. Ini adalah kelompok atribut yang jika diperbaiki akan berdampak relative besar pada peningkatan kepuasan pengguna.

Atribut yang menjadi fokus perbaikan adalah :
Atribut 2 : Saya puas dengan portal SIMAK
Atribut 7 : Portal SIMAK ini beroperasi dengan stabil. Pengelola layanan akademik SIMAK UNMA agar memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan pelayanannya tidak memuaskan.

2.5. Peningkatan Layanan SIMAK Usulan Inisiatif Perbaikan

Berdasarkan hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diatas maka yang menjadi usulan perbaikan pada Sistem Informasi Akademik di Universitas Majalengka adalah pertama, pengguna SIMAK ada yang merasa kesulitan untuk berinteraksi ketika menghadapi kendala atau kesulitan dalam menggunakan SIMAK sehingga diperlukan layanan akademik online, maka penulis menyarankan penambahan fasilitas menu *support atau Customer service* (Hotline) untuk memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan

bagian akademik secara *real time*. Usulan perbaikan yang kedua, adalah peningkatan kinerja sistem dengan mengupdate database ke versi yang lebih tinggi dan menyiapkan jenset apabila kondisi listrik mati.

4. KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik online atau SIMAK UNMA adalah sebesar 3,98 pada skala 4, atau sebesar 79,6%, sehingga Pengguna layanan akademik online atau SIMAK UNMA ini sudah merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola layanan SIMAK memperoleh persepsi paling rendah sebesar 3,39.
2. Adapun atribut *customer support* dan SIMAK berbasis web menjamin keamanan data pribadi memperoleh persepsi paling tinggi (4,18) menunjukkan bahwa terkait pelayanan dan keamanan data pribadi mahasiswa telah terpenuhi.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan melalui Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat (DRPM), telah memberikan kesempatan kepada saya selaku Dosen pemula dalam program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tahun 2016/2017 dan penulis ucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Majalengka yang telah membimbing dan bersedia membagikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun laporan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Agarwal, R., & Venkatesh, V. (2002). Assessing a firm's Web presence: a heuristic measurement of usability. *Information System Research*, 13, 168-186.
- [2] Cooper, Donald dan Pamela Schindler. (2013). *Business Research Methods*. 12th Edition. New York : McGraw-Hill Higher Education.
- [3] Dalimunthe, Nurmaini. Ismiati, Cici. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS, (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol.2, No.1, Februari 2016. e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181.
- [4] Devy Lestari, Nur Hadi Waryanto,. Indikator User Satisfaction Dalam Layanan E-Learning. Jurusan Pendidikan Matematika FMIPA UNY. ISBN : 978 – 979 – 16353 – 9 – 4.
- [5] Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1991. The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical Considerations. *MIS Quarterly* (15:1)
- [6] Gupta M.P, Kanungo S, Kumar R and Sahu G.P, 2007. "A Study of Information Technology Effectiveness in Select Government Organizations in India". *Journal for Decision Makers*. Vol 32. No.2.
- [7] Johan Oscar Ong, Jati Pambudi., (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@TI Undip*, Vol IX, No 1, Januari 2014.
- [8] Mardiana, Ardi. (2015). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik dan Keuangan (Studi Kasus : Universitas Majalengka). *Prodi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Majalengka*. *Infotech Journal* ISSN : 2460-1861.
- [9] Yaghoubi, N. M. et al., 2011. Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence. *African Journal of Business Management*, V(30), pp. 12031-12039.