
**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
(SIKAD) ONLINE (Studi Kasus di Program Studi Pendidikan
Administrasi Perkantoran)****Boby Anggit Suryawan¹, Cicilia Dyah S. I.², Jumiyanto Widodo³***Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret Surakarta**Email: bobyanggit@student.uns.ac.id, ciciliadyah@staff.uns.ac.id,
j_widodo@fkip.uns.ac.id***Abstract**

The purposes of this study were to know the satisfaction of teacher training and education students of universitas sebelas maret in the usage of online academic information system (SIKAD), the problems, and the solutions to overcome that problems. Used a qualitative approach, the result of research showed that the satisfaction of the students quite good response of satisfaction and according to the whole scoring shows a quite satisfied score. The problems and complaints faced by the students are the difficulty to access the site during the early and end of the semester, the errors in SIKAD website, the neglected feature of online consultation, the inability to know the lecturer of a subject when selecting the subjects to be added, the old fashioned display design of the SIKAD web. The solutions to those problems are holding socialization upon a request from the faculty, utilizing the manual book provided in the website for the users, providing a media to exchange information about the problems faced by the users, upgrading the server capacity to reduce the access time needed, performing database server migration, performing network checking to the user, performing maintenance to fix the website, allowing the students to do offline consultation or direct consultation with the academic advisor, making online consultation as one of the requirements to fill the KRS, performing a display upgrade of SIKAD website gradually.

Keywords : analysis, satisfaction, academic information system

I. PENDAHULUAN

Keberadaan sebuah sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila sebuah sistem tersebut mampu memberikan manfaat pada organisasi. Dalam pemanfaatan sistem informasi agar dapat digunakan secara optimal, setidaknya harus dilakukan pengukuran sampai dimana sistem tersebut telah berjalan dan memberikan kontribusi bagi organisasi. Mengukur sebuah keberhasilan sebuah sistem informasi dapat dilakukan dengan cara yang salah satunya menuju pada kepuasan pengguna sistem informasi. Puasnya pengguna (user) atas penggunaan sistem informasi merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah sistem informasi. Semakin baik suatu sistem informasi maka tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut akan semakin tinggi.

Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Jawa tengah, yang berada dalam naungan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia merupakan perguruan tinggi negeri yang menduduki peringkat 2269 versi webometrics per bulan Mei 2017. Peringkat tersebut diambil berdasarkan seluruh aktifitas yang terjadi dalam website www.uns.ac.id. Aktifitas tersebut misalnya penggunaan sistem informasi yang ada di Universitas Sebelas Maret dalam rangka menunjang kebutuhan segala informasi yang dibutuhkan oleh

dosen maupun mahasiswa. Hal tersebut juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gorla. N, Somers dan TM, Wong. B (2010) bahwa kualitas sebuah pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh bagi kinerja suatu organisasi diikuti dengan kualitas informasi dan kualitas sistem. Maka dari itu penting bagi Universitas Sebelas Maret untuk meningkatkan kualitas informasi dan sistemnya agar kinerja dalam organisasi tersebut meningkat.

Dalam rangka peningkatan mutu pelayanan informasi administrasi pendidikan kepada dosen maupun mahasiswa dan untuk menunjang peringkat Universitas Sebelas Maret pada website webometrics, bagian Unit Pelayanan Teknis Teknologi Informasi (UPT TIK) bekerja sama dengan staf yang mengurus bagian informasi administrasi pendidikan membentuk Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) online yang dapat diakses melalui www.siakad.uns.ac.id.

Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online mulai diperkenalkan kepada mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret (FKIP UNS) pada tahun 2008 dengan tujuan menjawab kebutuhan tuntutan akses informasi akademik dan meningkatkan mutu pelayanan informasi administrasi pendidikan kepada dosen maupun mahasiswa. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online ini sangat membantu dalam pengolahan data

terkait informasi akademik, misalnya nilai mahasiswa, mata kuliah, jadwal mengajar dosen dan sebagainya yang dulunya dikerjakan secara manual, namun telah dikerjakan dengan sistem yang terkomputerisasi untuk meningkatkan efisiensi.

Pemanfaatan SIAKAD Online ini juga mengalami beberapa masalah, misalnya ketika masa pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) dimulai sering kali mengalami gangguan dikarenakan keterbatasan kecepatan atau bandwidth serta banyaknya jumlah mahasiswa yang sedang mengakses SIAKAD Online. Permasalahan yang lain yaitu ketika jumlah kuota mahasiswa dalam suatu kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh mata kuliah pada kelas tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimana kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret atas penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online. (2) Apa kendala yang dihadapi mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret atas penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online. (3) Apa solusi dalam menghadapi kendala yang dialami mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret atas penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online. Berdasarkan rumusan

masalah yang telah peneliti kemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kepuasan mahasiswa, kendala yang dihadapi mahasiswa serta solusi dalam menghadapi kendala yang dialami mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret atas penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online.

Menurut Marzuki Mahmud (2012: 81) “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terhadap kinerja, pelayanan serta sarana-sarana yang dimiliki”. Pengertian yang sama juga dikemukakan oleh Philip Kotler (1997) yaitu “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Chai,dkk (2004) secara umum mengembangkan model untuk mengukur kepuasan pemakai akhir komputer. Mereka mengembangkan instrumen pengukuran kepuasan yang disebut dengan End-user Computer Satisfaction (EUCS). Mereka mengembangkan instrumen tersebut yang terdiri dari 12 poin dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan end user computing, yang meliputi lima komponen:

a. Isi (content), menyangkut komponen dan substansi sistem informasi dalam tugasnya menginput, mengolah dan

- menghasilkan output berupa informasi yang memadai.
- b. Akurasi (accuracy), merupakan keakuratan data dan kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan harapan pengguna.
 - c. Bentuk (format), merupakan tampilan suatu sistem informasi.
 - d. Kemudahan (ease), menyangkut kemudahan operasionalisasi sistem dan tata cara penggunaan.
 - e. Ketepatan waktu (timeliness), menyangkut efektifitas dan efisiensi output yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Menurut Fandy Tjiptono (2011), ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap organisasi ataupun perusahaan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan. Metode tersebut adalah : (1) Sistem keluhan dan saran (2) Ghost shopping (Mystery shopping) (3) Lost customer analysis (4) Survei kepuasan pelanggan, metode ini dilakukan dengan berbagai cara diantaranya : Directly reported satisfaction, Derived satisfaction, Problem analysis dan Importance-performance analysis.

Menurut Ansari (2012:10) mengungkapkan bahwa “Sistem informasi akademik merupakan suatu aplikasi yang membantu sekolah mengelola data-data mengenai data akademik”. Data akademik tersebut secara umum meliputi data masukan terdiri dari : data siswa, data guru, data jadwal mengajar, daftar nilai mahasiswa, data pendaftar siswa baru, dan

keluaran (output) dari Sistem Informasi Akademik yaitu daftar nama siswa, daftar nama guru, jadwal mengajar, daftar nilai siswa, daftar nama pendaftar.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret yang beralamatkan di jalan Ir. Sutami 36A Ketingan, Surakarta Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif bersifat kualitatif, Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif memerlukan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh, sehingga dalam penelitian ini diperlukan kemampuan untuk menggali informasi yang sedalam-dalamnya namun tetap dalam konteks hambatan yang diteliti. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian studi kasus (case study) karena peneliti ingin mengkaji suatu kasus yakni tentang kepuasan mahasiswa atas penggunaan SIAKAD Online.

Menurut Sutopo (2006: 56), “Dalam penelitian kualitatif, sumber datanya dapat berupa manusia, pertanyaan dan tingkah laku, dokumen atau arsip atau benda lain.” Sumber data dalam penelitian ini meliputi informan, aktivitas, lokasi penelitian, serta dokumen. Informan merupakan orang yang memberikan informasi atau disebut juga objek yang diteliti. Informan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut : Staff Administrasi Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan

dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, Staff Admin SIAKAD Online. Aktivitas yang menjadi sumber data adalah aktivitas penggunaan SIAKAD Online sedangkan tempat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS. Dokumen yang dijadikan sumber data oleh peneliti antara lain Peraturan Rektor dan dokumen petunjuk penggunaan.

Pengambilan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yakni pengambilan subjek yang didasarkan pada suatu pertimbangan. Peneliti juga menggunakan teknik bola salju (Snow ball sampling).

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik , observasi dan analisis dokumen. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara narasumber dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur. Sugiyono (2009:231) menyatakan bahwa Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih. Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi tersebut digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan

cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dan triangulasi metode, yaitu digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data dengan sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda. (Sugiyono, 2009:273)

Sedangkan analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif dimana reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan saling berkaitan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS atas penggunaan SIAKAD Online.

a. Kepuasan penggunaan SIAKAD berdasarkan Indikator Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa PAP FKIP UNS dalam menggunakan SIAKAD, peneliti menggunakan metode survey kepuasan pelanggan melalui wawancara mendalam dengan berfokus pada problem analysis dengan tujuan untuk mengetahui kendala atau masalah yang dialami oleh user SIAKAD Online dalam hal ini adalah mahasiswa PAP FKIP UNS dari angkatan 2014 hingga 2017 yang akan disajikan dalam tabel dibawah ini.

No	Indikator	Penilaian
1	Aspek Isi	Puas

- 2 Aspek Akurasi Cukup Puas
 - 3 Aspek Bentuk Kurang Puas
 - 4 Aspek Kemudahan Kurang Puas
 - 5 Aspek Ketepatan Waktu Puas
- b. Kepuasan penggunaan SIAKAD berdasarkan penilaian menyeluruh.
- Dalam wawancara dengan masing-masing mahasiswa sejumlah 7 orang yang menjadi ketua tingkat sebagai perwakilan masing-masing kelas pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FKIP UNS, mahasiswa tersebut mengungkapkan rasa “Cukup Puas” dalam penilaian kepuasan SIAKAD Online secara menyeluruh karena dalam penggunaannya mereka juga menemui beberapa keluhan ataupun kendala yang disebabkan oleh kurangnya informasi yang didapat mahasiswa dalam menggunakan SIAKAD. Karena dalam penggunaan sebuah sistem informasi, apabila pengguna kekurangan informasi akan menyebabkan pengguna tersebut menemui kendala atau kesulitan.
2. Kendala dan keluhan yang dihadapi mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret atas penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online.
 - a. Kesulitan untuk mengakses SIAKAD Online pada saat awal dan akhir semester.
 - b. Terjadi Error pada website SIAKAD Online.
 - c. Kurang diperhatikannya fitur konsultasi online pada SIAKAD.
 - d. Tidak mampu mengetahui dosen pengampu pada saat pemilihan mata kuliah.
 - e. Tidak ada pembaharuan tampilan website SIAKAD Online.
 3. Solusi untuk mengatasi kendala yang dialami mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret atas penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Online.
 - a. Kurangnya informasi yang jelas.
 - 1) Mengadakan sosialisasi dengan syarat fakultas harus melakukan request ke pihak tim SIAKAD Online
 - 2) Menggunakan manual book bagi user SIAKAD Online yang telah disediakan pada website
 - 3) Menyediakan wadah untuk bertukar informasi mengenai masalah yang diharapkan user
 - b. Kesulitan untuk mengakses SIAKAD Online pada saat awal dan akhir semester.
 - 1) Melakukan upgrade kapasitas server SIAKAD Online untuk mempercepat akses SIAKAD.
 - 2) Melakukan migrasi server database SIAKAD Online.
 - 3) Melakukan maintenance server ketika down..
 - 4) Melakukan pengecekan jaringan pada user .

c. Terjadi Error pada website SIAKAD Online

Dilakukan maintenance untuk memperbaiki website SIAKAD Online.

d. Kurang diperhatikannya fitur konsultasi online pada SIAKAD.

1) Mahasiswa diperbolehkan untuk konsultasi secara offline atau tatap muka langsung dengan pembimbing akademik

2) Menjadikan konsultasi online sebagai syarat pengisian KRS.

e. Tidak ada pembaharuan tampilan website SIAKAD Online.

Dilakukan pembaharuan tampilan SIAKAD secara bertahap.

IV. KESIMPULAN

Kepuasan mahasiswa PAP FKIP UNS atas penggunaan SIAKAD Online berdasarkan Indikator Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi menunjukkan penilaian yang cukup puas dan berdasarkan penilaian menyeluruh menunjukkan penilaian yang cukup puas. Penggunaan SIAKAD Online oleh mahasiswa masih menemui beberapa kendala yang menghambat penggunaan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diajukan saran sebagai berikut :

a. Diharapkan Pimpinan UPT. TIK UNS dapat lebih mengembangkan kebijakan mengenai pelayanan SIAKAD Online dan menjalin hubungan baik dengan instansi yang

memiliki tata kelola kelembagaan pelayanan publik yang lebih kuat.

b. Diharapkan Staff pengembang SIAKAD Online dapat melakukan pengembangan dan pembaharuan secara berkala terkait tampilan dari SIAKAD Online untuk menekan angka kejenuhan pengguna, melakukan maintenance secara cepat dan tepat apabila ditemui permasalahan yang terjadi pada SIAKAD Online, lebih teliti dan berhati-hati dalam mengkonfigurasi SIAKAD Online untuk menghindari terjadinya error pada website SIAKAD Online, dan melakukan upgrade dengan menambah kapasitas server SIAKAD Online untuk memperlancar akses penggunaannya.

c. Diharapkan mahasiswa FKIP UNS dapat lebih memperdalam informasi tentang SIAKAD Online agar tidak terjadi kesalahan penggunaan, mengajukan sosialisasi kepada pihak tim SIAKAD Online, apabila sebelumnya tidak mendapatkan sosialisasi, dan apabila menemui kendala, dihibau untuk melakukan pengecekan atas perangkat seperti gadget, laptop dan komputer yang digunakan untuk mengakses SIAKAD Online sebelum dilaporkan ke pihak terkait.

V. DAFTAR PUSTAKA

Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010) Organizational Impact of System Quality , Information Quality and Service Quality. *Journal of Strategic Information Systems* 19, 207-

228. Diambil dari
[http://dl.acm.org/citation.cfm?
=1869179](http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=1869179) pada tanggal 5 Juni
2017

Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Depok : Rajawali Pers

Chai, S., Minjoon, J., & Long, P. (2004). *End User Computing Satisfaction And Its Key Dimensions: An Exploratory Study*. Diambil dari http://www.sdwsj.org/sdwsj07/2007_proceedings/papers/725.pdf, pada tanggal 18 Januari 2018.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi

Ahmar, A. S. (2012). *Panduan Sistem Informasi Sekolah Berbasis Web*. Yogyakarta : Lokomedia

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : ALFABETA

Sutopo, H.B. (2006). *Penelitian Kualitatif : Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.