JDSP
Jurnal Data Science Penusa

Analisis Tingkat Kepuasaan Mahasiswa Terhadap Layanan Sistem Akademik Di STMIK Pelita Nusantara Menggunakan Metode *Service Quality*

Oktavia Tumangger[1)]*, Murni Marbun [2)]
[1,2,)] Teknik Informatika, STMIK Pelita Nusantara
[1]oktaviatumangger@gmail.com, [2)] dimpleflorence03@gmail.com

Received: 5 Maret 2025 Accepted: 23 Mei 2025 Published: 22 Juli 2025
Pg. 826-838

OPEN ACCESS

***Penulis Koresponden**

Kata Kunci: Tingkat Kepuasaan Mahasiswa, kualitas Pelayanan, Metode Service Quality, Layanan Siakad

JDSP: Jurnal Data Science Penusa is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak : STMIK Pelita Nusantara merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang Pendidikan, persaingan yang cukup ketat membuat STMIK Pelita Nusantara harus mengetahui apakah sistem informasi akademik pada bidang akademik memberikan pelayanan yang cukup baik bagi mahasiswa agar dapat menunjang kualitas Pendidikan dan apakah tingkat kepuasaan mahasiswa terhadap layanan sistem informasi akademik yang diberikan cukup memuaskan atau tidak. Sebelumnya tingkat kepuasaan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di STMIK Pelita Nusantara tidak pernah di ukur, apakah mahasiswa puas akan layanan sistem informasi akademik yang diberikan karena apabila mahasiswa kurang puas akan memberikan efek negatif terhadap bidang akademik di STMIK Pelita Nusantara. Dengan adanya pengukuran tingkat kepuasaan tersebut, maka dapat diketahui bagaimana baik dan buruknya pelayanan pada sistem informasi akademik agar STMIK Pelita Nusantara dapat mengoptimalkan pelayanan dan memperbaiki standar pelayanan yang belum optimal. Dengan demikian diperlukan suatu metode yang dapat membantu memberikan informasi mengenai tingkat kepuasaan mahasiswa, salah satu metode yang dapat diterapkan adalah metode serqual. Metode serqual atau metode service quality adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan (gap) kualitas pelayanan atau jasa. Selanjutnya membuat koesioner ekspektasi dan presepsi. Metode serqual dapat di gunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan. Berdasarkan pengumpulan data dari hasil kuesioner yang disebarkan sebanyak 85 orang dengan 19 pertanyaan kuesioner dengan ketentuan berapa nilai harapan dan kenyataan. Hasil yang diperoleh dari perhitungan dengan penerapan metode *service quality* menunjukkan bahwa layanan sistem informasi akademik di STMIK Pelita Nusantara sangat memuaskan.

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi mengalami perkembangan yang lumayan pesat terutama pada teknologi informasi. Teknologi informasi banyak diterapkan di dalam suatu institusi yang memiliki bagian sistem informasi akademik. Sistem informasi akademik yang digunakan memiliki peranan yang penting bagi mahasiswa dalam hal yang berkaitan pada bidang akademik. Perguruan Tinggi STMIK Pelita Nusantara merupakan salah satu institusi yang memiliki pelayanan sistem informasi akademik yang senantiasa memberikan pelayanan menyeluruh pada mahasiswa. Seperti diketahui bahwa STMIK Pelita Nusantara merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang Pendidikan, persaingan yang cukup ketat membuat

STMIK Pelita Nusantara harus mengetahui apakah sistem informasi akademik pada bidang akademik memberikan pelayanan yang cukup baik bagi mahasiswa agar dapat menunjang kualitas Pendidikan dan apakah tingkat kepuasaan mahasiswa terhadap layanan sistem informasi akademik yang diberikan cukup memuaskan atau tidak.

Kepuasaan mahasiswa pada sistem informasi akademik di STMIK Pelita Nusantara merupakan hal yang cukup penting dan sangat berpengaruh terhadap perguruan tinggi tersebut. Semakin puas mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan akan menjadi hal yang sangat berpengaruh positif terhadap perkembangan Pendidikan di STMIK Pelita Nusantara. Sebelumnya tingkat kepuasaan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di STMIK Pelita Nusantara tidak pernah di ukur, apakah mahasiswa puas akan pelayanan sistem informasi akademik yang diberikan karena apabila mahasiswa kurang puas akan memberikan efek negatif terhadap bidang akademik di STMIK Pelita Nusantara. Dengan adanya pengukuran tingkat kepuasaan tersebut, maka dapat diketahui bagaimana baik dan buruknya pelayanan pada sistem informasi akademik agar STMIK Pelita Nusantara dapat mengoptimalkan pelayanan dan memperbaiki standar pelayanan yang belum optimal. Dengan demikian diperlukan suatu metode yang dapat membantu memberikan informasi mengenai tingkat kepuasaan mahasiswa, salah satu metode yang dapat diterapkan adalah metode serqual

Metode serqual atau metode service quality adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan (gap) kualitas pelayanan atau jasa. Selanjutnya membuat koesioner ekspektasi dan presepsi (Evrita, 2022). Metode serqual dapat di gunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Serqual dipandang memenuhi syarat validitas secara stastik metode serqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : reliability (keandalan), assurances (jaminan), tangibles (bukti terukur), empathy (empati), responsiveness (daya tanggap) (Simanullang & Marbun, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu mengenai metode serqual diantaranya, penelitian dengan judul. "Analisis Tingkat Kepuasaan Mahasiswa pada Layanan Sistem informasi akademik Studi Kasus Universitas X menggunakan Metode Fuzzy Service Quality" hasil penelitian yang didapat yaitu dengan nilai tertinggi pada dimensi Assurance dengan informasi pengganti dosen mata kuliah dengan nilai gap 0.30 dan kesimpulan yang diambil yaitu tingkat kepuasaan akan layanan sistem informasi akademik universitas X memperoleh persentase hasil sebesar 86 % dari 166 sampel data (Sodik & Ma'sum, 2021). Penelitian kedua yaitu dengan judul "Penerapan Metode Service Quality (Serqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan". Hasil dari penelitian ini yaitu dimensi bukti fisik (tangible) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil yaitu sebesar 0,806, penilaian tersebut. Nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi jaminan (Assurance) yaitu sebesar 0,964 (Prananda et al., 2019).

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Layanan

Menurut Nasution dalam (Septiani et al., 2020) kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Juga dijelaskan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukan dilihat dari sudut pandang pihak penyelanggara atau pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Kualitas layanan merupakan bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat pelayanan yang di harapkan (expected service). Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasaan, dimana dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dimana ada lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsivenes, assurance, dan Empathy (Evrita, 2022).

2.2 Kepuasaan Pengguna

Kepuasan berasal dari kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin 'satis'artinya cukup baik atau memadai dan 'facio' yang artinya membuat.(Al Munawar & Fuadaturrahmah, 2021)

Menurut Cravens pada penelitian (Sagir & Septiani, 2021). "Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen

setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen". Dalam rangka memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen atau pelanggan internal (mahasiswa) diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh kosumen itu sendiri

2.3 Metode Serqual

Metode service quality atau yang disingkat dengan serqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Serqual dipandang memenuhi syarat validitas secara stastik metode serqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : reliability (keandalan), assurances (jaminan), tangibles (bukti terukur), empathy (empati), responsiveness (daya tanggap) (Simanullang & Marbun, 2021).

Adapun langkah-langkah pengukuran mutu pelayanan dengan menggunakan metode serqual (service quality) adalah sebagai berikut.

Menghitung seluruh nilai persepsi pada setiap vaiabel Xi dan nilai harapan pada setiap nilai Yi, dengan menggunakan rumus persamaan berikut ini:

$$Xi = (1x\sum x1) + (1x\sum x2) + (1x\sum x3) + (1x\sum x4) + (1x\sum x5)$$

$$Yi = (1x\sum y1) + (1x\sum y2) + (1x\sum y3) + (1x\sum y4) + (1x\sum y5)$$

Dimana:
Xi = Jumlah bobot jawaban untuk pertanyaan ke-I pada persepsi
Yi = Jumlah bobot jawaban untuk pertanyaan ke-I pada harapan
∑x1 = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas pada persepsi
∑x2 = Jumlah orang yang memilih jawaban kurang puas pada persepsi
∑x3 = Jumlah orang yang memilih jawaban Netral pada persepsi
∑x4 = Jumlah orang yang memilih jawaban puas pada persepsi
∑x5 = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas pada persepsi
∑y1 = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak puas pada harapan
∑y2 = Jumlah orang yang memilih jawaban kurang puas pada harapan
∑y3 = Jumlah orang yang memilih jawaban Netral pada harapan
∑y4 = Jumlah orang yang memilih jawaban puas pada harapan
∑y5 = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat puas pada harapan

Menjumlahkan seluruh nilai harapan (Yi) dan nilai persepsi (Xi) dari seluruh variable dan kemudian dihitung nilai rata-ratanya $(\overline{Y})$ dan $(\overline{X})$.

$$(\overline{X}) = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$(\overline{Y}) = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:
$\overline{X}$ = Nilai rata-rata tingkat persepsi
$\overline{Y}$ = Nilai rata-rata tingkat harapan
n = Jumlah Responden

Menghitung nilai kesenjangan antara nilai rata-rata dari persepsi dengan nilai rata-rata harapan

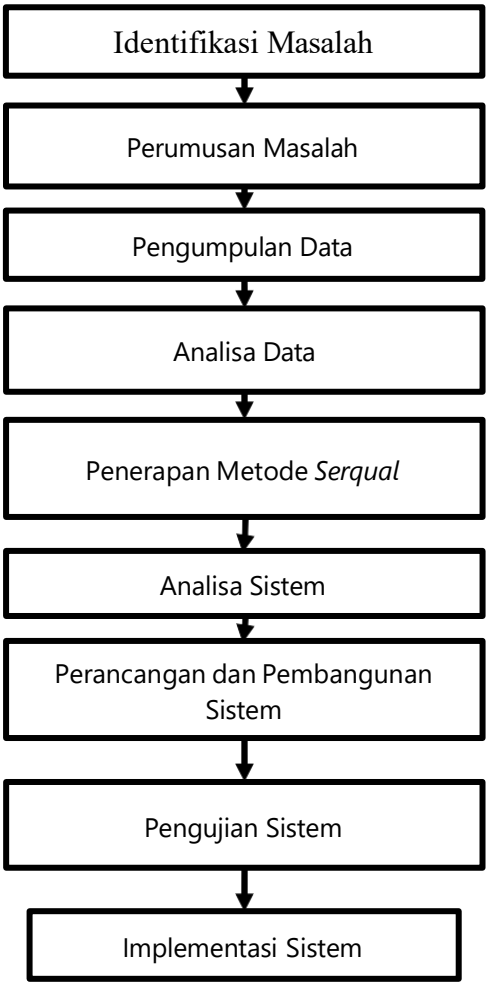
$$NS_i = (\overline{X}) - (Yı)$$

Dimana:
NS_i = Nilai rata-rata `kesenjangan ke-i
$\overline{X}$ = Nilai rata-rata tingkat persepsi
$\overline{Y}$ = Nilai rata-rata tingkat harapan

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Dalam kerangka kerja penelitian ini, peneliti menjelaskan cara kerja peneliti melakukan pengimplementasian metode serqual pada analisis tingkat kepuasaan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik dan langkah penyelesaian masalah, berikut langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan peneliti



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

3.2 Uraian Kerangka Kerja Penelitian

1. Identifikasi Masalah
   Didalam tahap ini dilakukan proses mengenali permasalahan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengukur tingkat kepuasaan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi akademik dengan melakukan penyebaran koesioner di STMIK Pelita Nusantara.
2. Perumusan Masalah
   Proses Perumusan Masalah yaitu proses bagaimana mengolah data kepuasaan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik di sebuah perguruan tinggi dimana dibuat perumusan faktor-faktor apa saja yang akan memengaruhi kepuasaan tersebut, sehingga memberikan pemahaman yang mendalam tentang kualitas layanan yang diterima dan merekomendasikan perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasaan mahasiswa.
3. Pengumpulan Data
   Metode pengumpulan data pada penelitian ini melibatkan langkah-langkah berikut:
   a. Wawancara

Melakukan tanya jawab secara langsung dengan bagian sistem informasi akademik untuk mengetahui mengenai kriteria-kriteria yang digunakan dalam menilai dan mengukur tingkat kepuasaan mahasiswa.

b. Koesioner
Melakukan proses pengumpulan data melalui penyusunan koesioner/angket, yang secara khsuus diberikan kepada mahasiswa STMIK Pelita Nusantara dengan periode pengambilan data dilaksanakan di akhir semester genap tahun ajaran 2023/2024 pada Angkatan NIM 2020-2021 dengan menyebarkan koesioner kepada 75 mahasiswa.

c. Studi Pustaka
Mengambil berbagai referensi dan informasi pendukung dari berbagai sumber, seperti internet dan jurnal, yang relevan dengan analisis tingkat kepuasaan mahasiswa menggunakan metode serqual.

4. Analisa Data
Pada langkah selanjutnya dilakukan proses analisa data dimana data yang diperoleh dari koesioner yang disebar kepada mahasiswa Angkatan NIM 2020-2021 akan dianalisis untuk mengidentifikasi kepuasaan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik.

5. Penerapan metode serqual
Pada langkah ini, dilakukan penerapan metode serqual untuk menyelesaikan proses analisis pengukuran tingkat kepuasaan mahasiswa. Hasil penerapan metode akan digunakan untuk memahami tingkat kepuasaan mahasiswa dan memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kualitas sistem informasi akademik.

6. Analisa Sistem
Pada langkah ini, dilakukan analisa sistem yaitu proses menentukan alur dalam perancangan sistem yang akan dibuat.

7. Perancangan dan pembangunan sistem
Pada tahap ini, peneliti melakukan perancangan sistem, sistem dirancang menggunakan diagram UML yaitu Use case Diagram, Activity diagram dan Class Diagram, setelah perancangan sistem selesai, langkah selanjutnya membangun sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database mysql.

8. Pengujian sistem
Pada tahap ini, sistem yang telah dikembangkan akan mengalami pengujian sistem menggunakan metode black box untuk mengevaluasi fungsi-fungsi utama dari sistem yang dibangun, hasil pengujian black box akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kinerja sistem secara keseluruhan.

9. Impelementasi Sistem
cPada tahap terakhir, sistem yang sudah selesai dibangun akan dijalankan atau diterapkan di lingkungan STMIK Pelita Nusantara.

HASIL PENELITIAN

Adapun pengujian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner

Tabel 4.1 Dimensi Kepuasaan Mahasiswa

Dimensi	Kode	Koesioner
Tangibles (Bukti Terukur)	B1	Tampilan interface SIAKAD
	B2	SIAKAD Mudah Dioperasikan
	B3	Fitur Fitur Yang ada pada SIAKAD
	B4	Kemampuan SIAKAD dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
	B5	SIAKAD dapat diakses dimana saja
	B6	SIAKAD yang diterapkan sudah menyesuaikan dengan perkembangan teknologi
Reability (Kehandalan)	K1	Mudah melakukan edit data mahasiswa pada SIAKAD
	K2	Ketepatan informasi jadwal kuliah yang ada pada SIAKAD

Dimensi	Kode	Koesioner
	K3	Informasi nilai mahasiswa melalui SIAKAD
Responsiveness (Daya Tanggap)	D1	Jadwal kuliah yang diberikan SIAKAD sudah sesuai dan informasi jelas
	D2	SIAKAD cepat tanggap apabila ada keluhan mahasiswa
	D3	Cetak KRS dan KHS pada SIAKAD cepat dan mudah
	D4	Nilai yang ada pada SIAKAD sudah sesuai dengan nilai yang dosen berikan
Assurance (Jaminan)	J1	Keamanan Data mahasiswa pada SIAKAD
	J2	Keakuratan informasi pengumuman yang ada pada SIAKAD
	J3	Informasi nilai yang ada pada SIAKAD selalu terupdate
Emphaty (Empati)	E1	Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk melakukan perubahan data mahasiswa
	E2	Mempermudah mahasiswa untuk mencari jadwal kuliah
	E3	SIAKAD sangat membantu dalam urusan akademik

Populasi pada penelitian ini diambil dari 30% jumlah mahasiswa Angkatan 2021-2022 yaitu 166 mahasiswa dengan periode pengambilan data dilaksanakan diakhir semester genap tahun ajaran 2023/2024. Teknik yang ditetapkan yaitu metode rumus slovin, berdasarkan rumus tersebut, sampel yang diambil dalam penelitian ini diambil dari jumlah mahasiswa yang aktif dari Angkatan 2021-2022 dengan tingkat ambang batas kesalahan yaitu 5%

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

$$= \frac{556}{1 + (556 * 0.1^2)}$$

$$n = \frac{556}{1 + (556 * 0.01)}$$

$$= \frac{556}{1 + (5.56)}$$

$$= \frac{556}{6{,}56}$$

$$= 84,7560$$

Hasil yang diperoleh yaitu 84,7560, maka jumlah sampel yang diambil yaitu 85 mahasiswa dengan keakuratan sampel mencapai 95%.

Selanjutnya melakukan analisis GAP, dimana dilaksanakan untuk memproleh nilai dan harapan dan persepsi menggunakan penerapan metode *service quality*

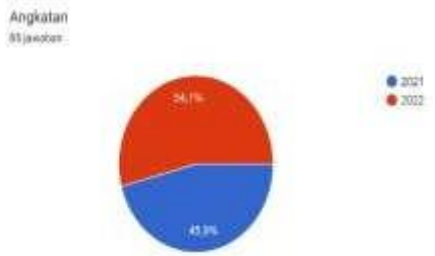
Tabel 4.2 Nilai GAP

Nilai Serqual Keseluruhan					
Atribut	Persepsi		Harapan		
	Nilai	Rata-rata Nilai Bobot Kenyataan	Nilai	Rata-rata Nilai Bobot Harapan	Gap
Tang1	364	4,28	322	3,79	0,49
Tang2	379	4,46	346	4,07	0,39
Tang3	364	4,28	331	3,89	0,39
Tang4	374	4,4	325	3,82	0,58
Tang5	383	4,51	353	4,15	0,35
Tang6	386	4,54	331	3,89	0,65
Total	2250	26,47	2008	23,61	2,85
Reli1	375	4,41	345	4,06	0,35
Reli2	376	4,42	322	3,79	0,64
Reli3	380	4,47	346	4,07	0,4
Total	1131	13,3	1013	11,92	1,39
Res1	364	4,28	316	3,72	0,56
Res2	362	4,26	292	3,44	0,82
Res3	378	4,45	361	4,25	0,2
Res4	370	4,35	334	3,93	0,42
Total	1474	17,34	1303	15,34	2
Ass1	374	4,4	327	3,85	0,55
Ass2	371	4,36	318	3,74	0,62
Ass3	372	4,38	330	3,88	0,49
Total	1117	13,14	975	11,47	1,66
Emp1	370	4,35	335	3,94	0,41
Emp2	371	4,36	338	3,98	0,39
Emp3	377	4,44	342	4,02	0,41
Total	1118	13,15	1015	11,94	1,21

PEMBAHASAN

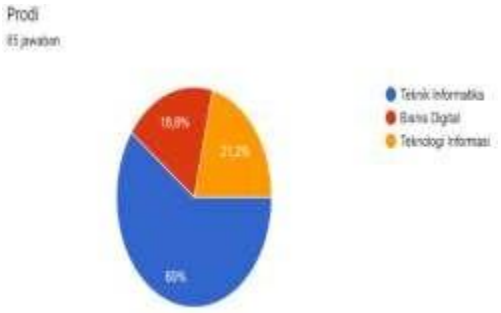
1. Gambaran Responden

Dibawah ini adalah gambaran umum yang disebar kepada mahasiswa yang koesioner dibuat menggunakan google form di STMIK Pelita Nusantara kepada Mahasiswa angkatan 2021-2022



Gambar 5.1 Diagram Angkatan

Data yang diperoleh angkatan 2021 sebanyak 39 mahasiswa, Angkatan 2022 sebanyak 46 mahasiswa



Gambar 5.2 Diagram Jurusan

2. Pengolahan Data

Tabel 5.1 Nilai Bobot Kenyataan dan Harapan

Total Jawaban										
Kode	Kenyataan					Harapan				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
B1	1	1	12	30	41	4	6	15	39	21
B2	0	0	10	26	49	3	3	12	34	33
B3	1	1	15	24	44	2	4	20	34	25
B4	0	0	13	25	47	3	5	24	25	28
B5	0	0	7	28	50	1	5	12	29	38
B6	1	0	4	27	53	3	4	18	34	26
K1	0	0	10	30	45	1	5	13	35	31
K2	1	0	6	33	45	3	7	18	34	23
K3	0	0	8	29	48	1	5	13	34	32
D1	1	2	10	31	41	2	12	18	29	24
D2	2	1	12	28	42	4	9	34	22	16
D3	0	2	8	25	50	2	3	9	29	42
D4	0	0	16	23	46	1	7	16	34	27
J1	0	2	11	23	49	2	4	24	30	25
J2	0	2	9	30	44	3	8	22	27	25

Total Jawaban										
Kode	Kenyataan					Harapan				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
J3	0	0	12	29	44	1	5	23	30	26
E1	0	2	11	27	45	2	6	15	34	28
E2	1	0	9	32	43	1	6	17	31	30
E3	0	0	8	32	45	2	4	14	35	30

Nilai diatas ialah bobot kenyataan dan harapan, dimana B1-B6 merupakan pertanyaan dimensi Tangibles, K1-K3 merupakan pertanyaan dimensi Reability, D1-D4 merupakan pertanyaan dimensi Responsiveness, J1-J3 merupakan pertanyaan dimensi Assurance, E1-E3 merupakan pertanyaan dimensi Empathy.

3. Menjumlahkan Seluruh Nilai Bobot Harapan dan Persepsi

Setelah didapat jumlah nilai bobot koesioner Kenyataan dan Harapan, maka langkah selanjutnya dilakukan penjumlahan seluruh nilai bobot harapan dan kenyataan.

a. Menghitung bobot koesioner kenyataan

Xi=(1x∑▒〖x1)〗 + (1x∑▒〖x2)〗 + (1x∑▒〖x3)〗 + (1x∑▒〖x4)〗 + (1x∑▒〖x5)〗

b. Menghitung bobot koesioner harapan

Yi=(1x∑▒〖y1)〗 + (1x∑▒〖y2)〗 + (1x∑▒〖y3)〗 + (1x∑▒〖y4)〗 + (1x∑▒〖y5)〗

Tabel 5.2 Gap Rata-rata Nilai Kenyataan dan Harapan Mahasiswa

No	Pertanyaan	Dimensi	Rata-rata Nilai Bobot Kenyataan	Rata-rata Nilai Bobot Harapan	Gap
1	Tampilan interface SIAKAD	Tangibles (Bukti Terukur)	4,28	3,79	0,49
2	SIAKAD Mudah Dioperasikan		4,46	4,07	0,39
3	Fitur Fitur Yang ada pada SIAKAD		4,28	3,89	0,39
4	Kemampuan SIAKAD dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa		4,4	3,82	0,58
5	SIAKAD dapat diakses dimana saja		4,51	4,15	0,35
6	SIAKAD yang diterapkan sudah menyesuaikan dengan perkembangan teknologi		4,54	3,89	0,65
7	Mudah melakukan edit data Mahasiswa pada SIAKAD	Reability (Kehandalan)	4,41	4,06	0,35

No	Pertanyaan	Dimensi	Rata-rata Nilai Bobot Kenyataan	Rata-rata Nilai Bobot Harapan	Gap
8	Ketepatan Informasi jadwal kuliah yang ada pada SIAKAD		4,42	3,79	0,64
9	Informasi Nilai Mahasiswa melalui SIAKAD		4,47	4,07	0,4
10	Jadwal Kuliah yang diberikan SIAKAD sudah sesuai dan informasinya jelas	Responsivenes s (Daya Tanggap)	4,28	3,72	0,56
11	SIAKAD cepat tanggap apabila ada keluhan mahasiswa		4,26	3,44	0,82
12	Cetak KRS dan KHS pada SIAKAD cepat dan mudah		4,45	4,25	0,2
13	Nilai yang ada pada SIAKAD sudah sesuai dengan nilai yang dosen berikan		4,35	3,93	0,42
14	Keamanan Data mahasiswa pada SIAKAD	Assurance (Jaminan)	4,4	3,85	0,55
15	Keakuratan Informasi Pengumuman yang ada pada siakad		4,36	3,74	0,62
16	Informasi nilai yang ada pada SIAKAD selalu terupdate		4,38	3,88	0,49
17	Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk melakukan perubahan data mahasiswa	Emphaty (Empati)	4,35	3,94	0,41
18	Mempermudah mahasiswa untuk mencari jadwal kuliah		4,36	3,98	0,39
19	SIAKAD sangat membantu dalam urusan akademik		4,44	4,02	0,41

4. Perangkingan

Setelah mendapat hasil perhitungan Gap 5, langkah selanjutnya dilakukan proses perangkingan hasil dari Gap Rata-rata nilai kenyataan dan harapan tingkat kepuasaan mahasiswa dari yang tertinggi hingga terendah. Berikut Perangkingannya.

Tabel 5.3 Perangkingan Kepuasaan Mahasiswa terhadap siakad

Layanan Siakad	Dimensi	Gap	Rangking	Analisis
SIAKAD cepat tanggap apabila ada keluhan mahasiswa	Responsiveness (Daya Tanggap)	0,82	1	Sangat Puas terhadap layanan siakad yang cepat tanggap akan keluhan mahasiswa
SIAKAD yang diterapkan sudah menyesuaikan dengan perkembangan teknologi	Tangibles (Bukti Terukur)	0,65	2	Sangat Puas terhadap siakad yang sudah menyesuaikan perkembangan teknologi
Ketepatan Informasi jadwal kuliah yang ada pada SIAKAD	Reability (Kehandalan)	0,64	3	Sangat Puas terhadap ketepatan jadwal informasi kuliah yang ada disiakad
Keakuratan Informasi Pengumuman yang ada pada siakad	Assurance (Jaminan)	0,62	4	Sangat Puas terhadap keakuratan informasi pengumuman yang ada pada siakad
Kemampuan SIAKAD dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	Tangibles (Bukti Terukur)	0,58	5	Sangat Puas akan kemampuan Siakad dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
Jadwal Kuliah yang diberikan SIAKAD sudah sesuai dan informasinya jelas	Responsiveness (Daya Tanggap)	0,56	6	Sangat Puas Akan kemampuan siakad dalam memberikan jadwal kuliah yang jelas
Keamanan Data mahasiswa pada SIAKAD	Assurance (Jaminan)	0,55	7	Sangat puas terhadap siakad yang memberikan jaminan data yang aman kepada mahasiswa
Informasi nilai yang ada pada SIAKAD selalu terupdate	Assurance (Jaminan)	0,49	8	Sangat Puas terhadap kemampuan siakad dalam memberikan informasi nilai yang update
Tampilan interface SIAKAD	Tangibles (Bukti Terukur)	0,49	9	Sangat Puas akan Tampilan Interface yang ada disiakad

Layanan Siakad	Dimensi	Gap	Rangking	Analisis
Nilai yang ada pada SIAKAD sudah sesuai dengan nilai yang dosen berikan	Responsiveness (Daya Tanggap)	0,42	10	Sangat Puas terhadap kemampuan siakad yang terjamin dalam memberikan informasi nilai yang sesuai dengan yang diberikan
SIAKAD sangat membantu dalam urusan akademik	Emphaty (Empati)	0,41	11	Sangat Puas terhadap layanan siakad yang cukup membantu urusan akademik mahasiswa
Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk melakukan perubahan data mahasiswa	Emphaty (Empati)	0,41	12	Sangat Puas terhadap siakad yang cukup mudah melakukan beberapa perubahan data seperti biodata mahasiswa
Informasi Nilai Mahasiswa melalui SIAKAD	Reability (Kehandalan)	0,4	13	Sangat Puas terhadap layanan siakad yang dapat memudahkan menemukan mengenai informasi nilai mahasiswa
SIAKAD Mudah Dioperasikan	Tangibles (Bukti Terukur)	0,39	14	Sangat Puas terhadap siakad yang cukup mudah dioperasikan
Fitur Fitur Yang ada pada SIAKAD	Tangibles (Bukti Terukur)	0,39	15	Sangat Puas terhadap siakad yang memiliki beberapa fitur yang dapat digunakan oleh mahasiswa untuk mempermudah urusan akademiknya
Mempermudah mahasiswa untuk mencari jadwal kuliah	Emphaty (Empati)	0,39	16	Sangat Puas terhadap siakad yang mempermudah mahasisw untuk mencari jadwal kuliahnya
Mudah melakukan edit data Mahasiswa pada SIAKAD	Reability (Kehandalan)	0,35	17	Sangat Puas terhadap siakad yang memudahkan mahasiswa dalam mengedit data

Layanan Siakad	Dimensi	Gap	Rangking	Analisis
SIAKAD dapat diakses dimana saja	Tangibles (Bukti Terukur)	0,35	18	Sangat Puas terhadap siakad yang dapat diakses dimana saja
Cetak KRS dan KHS pada SIAKAD cepat dan mudah	Responsiveness (Daya Tanggap)	0,2	19	Sangat Puas terhadap layanan siakad yang cukup memudahkan mahasiswa dalam cetak hasil akademiknya

KESIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan data dari hasil kuesioner yang disebarkan sebanyak 85 orang dengan 19 pertanyaan kuesioner dengan ketentuan berapa nilai harapan dan kenyataan. Hasil yang diperoleh dari perhitungan dengan penerapan metode *service quality* menunjukkan bahwa layanan sistem informasi akademik di STMIK Pelita Nusantara sangat memuaskan.

REFERENCES

[1] Evrita, E. (2022). Industri Kreatif. Manajemen INDUSTRI KREATIF, 5(1), 125. https://doi.org/10.36352/jik.v4i02.2.

[2] Simanullang, R., & Marbun, M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Pelayanan Penyeberangan Menggunakan Metode Logika Fuzzy Servqual Pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga. Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI), 4(1), 96–101. https://doi.org/10.32672/jnkti.v4i1.2746

3] Sodik, A., & Ma'sum, M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Layanan Sistem Informasi Akademik Studi Kasus Universitas X Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. Jurnal Teknologi Dan Manajemen, 2(2), 41–46. https://doi.org/10.31284/j.jtm.2021.v2i2.2303

[4] Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. Opsi, 12(1), 1. https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827

[5] Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). Jurnal Teknologi Dan Open Source, 3(1), 131–143. https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560

[6] Sagir, J., & Septiani, E. (2021). BISNIS UNIVERSITAS MATARAM. 9(2), 237–256.

[7] A. M. Husein, F. R. Lubis, and M. K. Harahap, "Analisis Prediktif untuk Keputusan Bisnis : Peramalan Penjualan," *Data Sci. Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 32–40, 2021, doi: 10.47709/dsi.v1i1.1196.

[8] Al Munawar, A., & Fuadaturrahmah, F. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Media E-Learning Di Era Pandemi Covid 19. CHEDS: Journal of Chemistry, Education, and Science, 5(1), 1–5. https://doi.org/10.30743/cheds.v5i1.3885