

PENGUKURAN UNJUK KERJA SISTEM INFORMASI AKADEMIK STUDI KASUS: PORTAL NEOSIA FAKULTAS TEKNIK UNHAS

*Performance Measurement of Academic Information System
A Case Study: Neosia Portal in Faculty of Engineering Unhas*

Syamsiah¹, Andi Rasyid Pananrangi², Syamsuddin Maldun²

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin

²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

Email: syamsiah@gmail.com

Diterima: 18 Januari 2022

Dipublikasikan: 30 Juni 2022

ABSTRAK

Sistem Informasi akademik menjadi sebuah fasilitas penting yang dimiliki oleh setiap institusi pendidikan saat ini. Perkembangan teknologi informasi semacam ini sangat bermanfaat dalam pengelolaan proses manajemen akademik yang dapat berdampak pada kualitas sistem dan pelayanan yang diberikan. Universitas Hasanuddin menggunakan sistem informasi akademik yang dinamakan Neosia sejak 2009. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan akademik pada Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin melalui analisis keandalan dan empati admin serta analisis permasalahan pengguna dari sisi mahasiswa dan dosen. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan analisis masalah berdasarkan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara. Adapun sumber data dan informasi yaitu dari staff administrasi, dosen dan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin sebagai pengguna layanan Neosia. Pengolahan data dilakukan dengan menguraikan data melalui dimensi E-SERVQUAL (Electronic Service Quality). Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja fungsi Neosia sebagai sistem informasi akademik sudah baik. Selain itu, keandalan admin dalam pelayanan portal Neosia pun secara keseluruhan sudah baik walaupun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh admin Portal Neosia baik mahasiswa, dosen maupun administrasi akademik terkait kedisiplinan dalam penggunaan sistem secara umum.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Sistem Informasi Akademik, Analisis Keandalan, Neosia

ABSTRACT

The academic information system has become a vital facility owned by every educational institution. The development of this kind of information technology is essential in managing the academic management process, which can impact the quality of the system and services provided. Hasanuddin University has used an academic information system called Neosia since 2009. This study aims to optimize academic services at the Faculty of Engineering, Hasanuddin University, through reliability analysis and admin empathy and user problems from the students', lecturers', academic administrations' sides. The type of research used is descriptive qualitative with problem analysis based on primary and secondary data. Data collection techniques used are observation and interviews. The sources of data and information are from administrative staff, lecturers, and students of the Faculty of Engineering, Hasanuddin University, as users of Neosia services. Data processing is done by describing the data through the dimensions of E-SERVQUAL (Electronic Service Quality). The results of the analysis of this study indicate that the performance of Neosia's function as an academic information system is good. In addition, the reliability of the admin in the Neosia portal service is overall good. However, some things need to be considered by the Neosia Portal admin, both students, lecturers, and academic administration related to discipline in the use of the system in general.

Keywords: Academic Information System, Service Management, Reliability Analysis, Neosia



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi sistem informasi menjadi sebuah kewajiban pada Lembaga Pendidikan apalagi perguruan tinggi. Integrasi dan kemudahan akses sistem tentu menjadi manfaat penting yang didapatkan dalam pengelolaan kegiatan administrasi akademik. Portal akademik adalah sebuah antarmuka berbasis web yang aman yang menyediakan informasi bagi para penggunanya dalam suatu lingkungan. Portal ini berisi sistem informasi untuk mengelola administrasi data akademik pada fakultas/program studi yang digunakan

oleh kaum akademisi dimana di dalamnya tercakup mahasiswa, dosen, serta pegawai yang dapat saling bertukar informasi.

Sistem informasi akademik akan membantu suatu perguruan tinggi dalam mengolah data menyangkut kurikulum kegiatan perguruan tinggi tersebut. Sistem informasi juga memberikan dampak positif bagi para pemakainya atau bagi para penerima sistem informasi. Sehingga telah banyak perguruan tinggi yang menerapkan sistem informasi tersebut. Salah satunya diterapkan sistem informasi akademik di suatu perguruan tinggi. Kualitas

sistem dan pelayanan pun berdampak terhadap kepuasan mahasiswa tersendiri. Semakin baik manfaat suatu kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan. Sebaliknya semakin menurun manfaat suatu kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan (Salsabila, H. A. & Iriyadi, I., 2020).

Assegaff dalam penelitian Rudini pada tahun 2013 menjelaskan kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji pergutuan tinggi. Dengan adanya pelayanan yang baik diharapkan berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa (Rudini, 2013).

Kepuasan mahasiswa akan pelayan berbasis informasi teknologi yang diberi oleh perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output system (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan) (Fuad, A., & Harisum, E., 2019).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengangkat analisis pelayanan serupa dengan meninjau variabel *tangible*, *reliability*, *responsibility*, *assurance* dan *emphaty* yang berpengaruh signifikan pada tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan website akademik (Marlius, 2018). Selain itu Setiarini dkk juga menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan. Variabel kualitas layanan yang ditinjau meliputi jaminan, keandalan, nyata, empati, dan daya tanggap memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil tes simultan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa empati dan variabel *tangible* memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Setiarini, A., Ghazi, S., & Suriana, I, 2017).

Sejak tahun 2008, Universitas Hasanuddin (Unhas) telah menggunakan sistem informasi tersebut dengan memanfaatkan system database berbasis online. Sistem ini tentunya membawa dampak positif karena memberi kemudahan akses informasi melalui portal akademik. Namun, setelah lebih dari sepuluh tahun beroperasi, pada awal semester ganjil 2019/2020, portal akademik Unhas mengalami masalah karena dampak dari gangguan server. Direktorat Sistem Teknologi dan Informasi Unhas secara tanggap memberikan solusi dengan menghadirkan portal akademik baru yang dinamai *neosia* (<https://neosia.unhas.ac.id>). Portal inipun sudah

digunakan dalam pengisian KRS online, Jadwal Kuliah, Melihat Hasil Studi dan Registrasi semester genap 2019/2020.

Fakultas Teknik adalah salah satu fakultas yang berada di bawah naungan Unhas yang telah menggunakan sistem Portal Neosia dalam pelayanan kepada mahasiswa dan dosen. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang muncul dalam penggunaan *neosia* ini. Berdasarkan pernyataan beberapa sivitas akademika Unhas pada media kampus *Identitas Unhas* pada tanggal (23/03/2020), permasalahan tersebut antara lain ada mata kuliah yang hilang pada portal, pengisian KRS yang sudah menambah mata kuliah namun tiba-tiba kosong, dan adanya beberapa fitur yang belum dapat diakses karena proses pemindahan data yang belum rampung.

Selain itu, masalahnya biasa juga berasal dari kecakapan dari para pengguna sistem yaitu Mahasiswa, Dosen dan Operator (admin) setiap prodi dalam menggunakan portal akademik atau aplikasi *Neosia* yang notabene baru saja dibangun oleh Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Unhas. Terkhusus untuk operator pada setiap prodi harus memiliki kecakapan lebih dibanding mahasiswa dan dosen karena para operator yang memiliki hak akses yang lebih seperti penginputan nilai, revisi KRS yang bermasalah dan input dosen serta jadwal perkuliahan. Kelancaran proses administrasi akademik dari setiap prodi sangat besar ditentukan oleh kehandalan dan cepat tanggap dari seorang operator yang memiliki tugas untuk melayani Mahasiswa dan Dosen jika terjadi masalah pada aplikasi portal akademik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan akademik pada Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin melalui analisis keandalan dan empati admin serta analisis permasalahan pengguna dari sisi mahasiswa dan dosen.

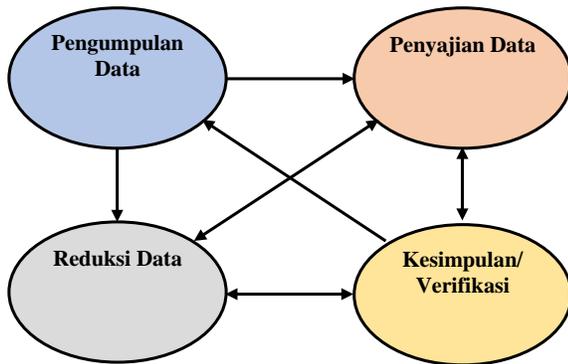
METODE

Jenis penelitian ini yakni penelitian kualitatif yang pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder. Dalam mengumpulkan data penelitian sangat diperlukan teknik tertentu untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu: survei, wawancara, dan dokumentasi.

Pengujian keabsahan data dilakukan untuk menilai apakah data yang diperoleh di lapangan tersebut valid atau tidak. Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moleong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut bagi keperluan pengecekan atau sebagai

bahan pembanding terhadap data tersebut (Moleong, 2018).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh (Miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2012). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti model yang dikemukakan oleh Miles & Huberman yang digambarkan pada Gambar 1. berikut.



Sumber: Sugiyono, 2012

Gambar 1. Komponen dalam Analisis Data (Model Interaktif)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Portal akademik universitas merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

Di dalam portal akademik Neosia pada kenyataannya terdapat fasilitas atau fitur-fitur yang kosong atau tidak dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh mahasiswa, diantaranya perpustakaan, informasi akademik, workshop, agama dan messaging. Sampai saat ini fasilitas yang ada di navigasi portal akademik Neosia masih belum dapat digunakan secara keseluruhan karena informasi yang kosong dan tidak dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa Fakultas Teknik diakibatkan oleh kurangnya pengawasan dari pihak Puskom terhadap portal akademik bagi mahasiswa. Namun, berdasarkan hasil dari penelitian di atas, inovasi dari sub menu atau fasilitas-fasilitas terbaru yang akan ditambahkan pihak Puskom ke dalam portal akademik dosen dan mahasiswa Fakultas Teknik Unhas di tahun 2020 diharapkan dapat lebih menunjang dan mengefektifkan penyampaian sarana informasi akademik bagi mahasiswa pada khususnya.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa kendala-kendala yang dijumpai dalam pengadaptasian penggunaan Portal Akademik di Fakultas Teknik Unhas adalah

kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal adalah kendala yang datang dari pihak pengguna yang dalam hal ini adalah mahasiswa dan dosen yang serta pengelola sendiri yang acap kali kurang disiplin dalam hal waktu mengakses portal sehingga menyebabkan data yang dimasukan tidak bisa terdaftar karena keterlambatan akses dan input data secara online, absensi dan juga mengenai kurangnya pengetahuan akan penggunaan serta sosialisasi portal akademik oleh pengguna portal serta portal akademik yang kurang diperbaharui kualitasnya.

Kendala eksternal adalah kendala yang datang dari luar yang dalam hal ini adalah gangguan jaringan internet dan pemadaman listrik. Ini selaras dengan pendapat Gibson mengenai keadaptasian, Gibson mengatakan Keadaptasian merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan para pelanggan, kualitas produk, dan sebagainya serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan. Kendala-kendala tersebut menjadikan ketidakefisienan dan ketidakpuasan terhadap pengguna portal akademik.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dijumpai dalam kelangsungan hidup penggunaan portal akademik di Fakultas Teknik Unhas belum sepenuhnya dilakukan, untuk masalah mahasiswa yang salah mengontrak matakuliah dapat langsung diperbaiki oleh wakil dekan bidang akademik dan untuk masalah absensi belum ada upaya yang dilakukan terhadap itu dan untuk masalah ketidaktahuan mengakses portal akademik belum juga dikeluarkan upaya untuk mengatasi hal tersebut, dan juga mengenai sosialisasi dan pengenalan serta pembaharuan portal akademik masih belum dilakukan.

Ini selaras dengan Gibson mengenai Kelangsungan hidup yang merupakan kriteria efektivitas mengacu pada tanggung jawab organisasi atau perusahaan dalam usaha memperbesar kapasitas dan potensinya untuk dapat berkembang. Indikator-indikator yang digunakan ialah produktivitas, efisiensi, kecelakaan, pergantian pegawai, absensi, kualitas, tingkat keuntungan, moral, dan kepuasan karyawan atau anggota perusahaan. Fakultas Teknik sendiri belum mengatasi kendala-kendala ini yang nantinya dapat mempengaruhi kelangsungan hidup dari Fakultas ini sendiri.

Wujud pelayanan portal Neosia pada Fakultas Teknik Unhas

Portal Neosia Unhas yang mulai digunakan pada awal semester ganjil tahun 2009 berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Di dalam pengelolaan isi dan informasi akademik kampus ada pihak-pihak internal dan eksternal yang saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan serta menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa Unhas pada khususnya. Portal akademik universitas

merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

Portal Akademik Universitas, merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

Software User Manual atau Panduan Penggunaan Portal Akademik bagi Dosen merupakan suatu fasilitas yang dapat digunakan oleh Dosen sebagai panduan dalam menggunakan Portal Neosia. Untuk memberikan pelayanan terbaik bagi fakultas Teknik Unhas salah satu caranya melalui pelayanan portal Neosia. Melalui portal Neosia pihak pusat komputer dapat memberikan informasi yang up-to-date kepada mahasiswanya agar dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Namun, fakta yang ada di lapangan selalu saja ada faktor-faktor yang menghambat pihak Pusat Komputer Fakultas Teknik Unhas untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna portal Neosia, khususnya mahasiswa.

Hal ini sesuai dengan temuan oleh Lusi Rakasiwi (2015) Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan akademik dan sarana akademik (Lusi, R & Narimo, S, 2021)

Keandalan Admin dalam Pelayanan Portal Neosia pada Fakultas Teknis Unhas

Implementasi Sistem Manajemen berbasis teknologi informasi dan komunikasi diharapkan mampu memberikan dukungan bagi pengelola universitas, termasuk di dalamnya pengambilan keputusan strategis, secara cepat, akurat dan efisien. Selain hal ini, makin banyaknya jumlah dosen dan makin meningkatnya jenjang pendidikan dosen, membuat makin besarnya tuntutan akan akses informasi dan komunikasi yang handal dan reliable ke depannya. Oleh karenanya, solusi pastinya adalah implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Dengan teknologi informasi dan komunikasi sesungguhnya saat ini sudah tidak adalagi hambatan atau batasan yang dibatasi oleh ruang dan waktu. Paradigma sistem informasi yang tertutup dan berdiri sendiri, sudah

saatnya harus dihilangkan dan diganti dengan paradigma keterbukaan informasi dan integrasi data.

Kualitas pelayanan pendidikan yang baik semakin meneguhkan posisi strategis bagi Unhas terkhusus Fakultas Teknik. Kualitas pelayanan pendidikan di kelima dimensi SERVQUAL akan membantu Program Studi mengatasi tantangan dan meningkatnya kesadaran dan tuntutan darimasyarakat akan kualitas pendidikan tinggi. Kualitas pelayanan ini harus dievaluasi dan diperbaiki karena menyadari bahwa kecepatan peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tidak selalu sebanding dengan peningkatan tuntutan masyarakat.

Keberadaan aplikasi portal Neosia sangat bermanfaat apabila digunakan dalam proses selama perkuliahan / pembelajaran di kampus. Karena dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan proses studinya seperti mencetak hasil nilai perkuliahan dan menginput nilai mahasiswa tidak lagi dilakukan secara manual melainkan berbasis online. Selain itu juga, banyak menu layanan yang bermanfaat bagi mahasiswa dan dosen seperti forum diskusi dapat dilakukan tidak harus bertatap muka, file sharing untuk menyimpang materi perkuliahan dosen, maupun untuk melihat materi ada dalam portal Neosia. Efektivitas penerapan portal Neosia dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa Fakultas Teknik Unhas harus dibarengi dengan tingkat keahlian operator/admin untuk mengenali kebutuhan mahasiswa, menyusun agenda dan mengembangkan program-program yang ada di dalam sistem ini, karena hal ini merupakan salah gambaran berkembang atau tidaknya suatu sistem yang ada.

Empati bidang pelayanan akademik pada fakultas Teknik Universitas Hasanuddin meliputi kemudahan berkonsultasi kepada dosen, komunikasi yang baik antara mahasiswa dengan dosen, staf administrasi dan manajemen dan perhatian secara pribadi terhadap mahasiswa. Makin besar empati yang ditunjukkan kepada mahasiswa, kualitas pelayanan akademik dinilai semakin baik. Mahasiswa yang mengalami permasalahan bidang akademik perlu mendapat perhatian khusus sehingga mereka mampu menyelesaikan studinya tepat waktu.

Teori dimensi yang disampaikan oleh (Vanessa, 2007) diantaranya yaitu: Satisfaction (kepuasan), Emotional Bonding (ikatan emosi), Trust (kepercayaan) dan Choice Reduction and Habit (kemudahan) menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan sangat perlu ditingkatkan, terlebih sekarang ini sudah digalakkan gerakan belajar dari rumah akibat pandemi corona.

Pada pembelajaran online dosen dituntut untuk menguasai layanan virtual learning dan menciptakan suasana perkuliahan yang nyaman dan kondusif agar materi kuliah dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Disamping itu, Fasilitas pendidikan berupa internet juga menjadi pendukung yang amat menentukan sukses

tidaknya pembelajaran online. Dengan demikian, kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan yang baik dalam mendukung efektivitas pembelajaran akan meningkatkan loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh I'Anatul Maula (2020) yang telah meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan akademik dan fasilitas Pendidikan terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020, dengan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan akademik, fasilitas pendidikan dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa wujud pelayanan Portal Neosia pada Fakultas Teknik Unhas sudah baik karena dapat membantu pekerjaan admin pengguna portal Neosia yang dulunya memakai sistem manual yang sudah tidak relevan dengan perkembangan jaman saat ini. Diantara pelayanan yang terdapat pada Portal Neosia yaitu untuk mengambil nomor surat bagi kepala Sekretariat Departemen, membuat matriks, menyusun dan menginput jadwal mata kuliah, absen serta nilai bagi dosen dan untuk mahasiswa melalui Portal Neosia dapat melihat nilai mata kuliah, mengisi KRS dan KHS. Keandalan admin dalam pelayanan Portal Neosia pada Fakultas Teknik Unhas secara keseluruhan sudah baik namun masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh admin Portal Neosia baik oleh mahasiswa, dosen maupun bagian akademik kampus agar lebih berdisiplin dalam mengakses portal Neosia. Kepuasan pengguna portal akademik dapat diperoleh dari pihak-pihak yang mendukung akan penggunaan portal akademik dan yang mendukung akan fasilitas yang digunakan fakultas dalam penggunaan portal akademik yaitu oleh para pimpinan fakultas yang menyediakan sarana dan oleh para pegawai yang mengelolah portal akademik juga oleh pemerintah sebagai pengawas dan pemberi ijin penggunaan portal akademik.

Kedepannya, saran yang dapat kami berikan yaitu meningkatkan kepuasan pengguna portal akademik lewat para pimpinan fakultas dan pimpinan universitas dengan menyediakan sarana yang baik yang dapat menunjang penggunaan portal akademik, misalnya: WIFI di seluruh penjuruk fakultas, Listrik cadangan (Genset) dan memperbaharui sistem dalam portal akademik. Perlunya sosialisasi lebih mendalam terhadap penggunaan portal akademik bagi seluruh pengguna portal akademik untuk menambah ke transparanan akan penggunaan portal akademik baik oleh mahasiswa, pegawai dan dosen

DAFTAR PUSTAKA

Alsa, A. (2004). Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Fuad, A., & Harisum, E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika. *Jurnal Informatika Dan Komputer*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.33387/Jiko.V2i1.1041>.
- Lusi, R., & Narimo. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Ketersediaan Sarana Akademik Biro Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2015. Surakarta: Repositori Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Marlius, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Stie Kbp. *Jurnal Ipteks Terapan*, 12(2), 116. <https://doi.org/10.22216/Jit.2018.V12i2.633>.
- Maula, I'Anatul. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020. Skripsi. Pendidikan Ekonomi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Pancasakti Tegal.
- Moleong, J. L. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rudini, A. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Sia Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Salsabila, H. A., & Iriyadi, I. . (2020). Evaluasi Atas Penerapan Sistem Informasi Akademik Dan Keuangan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 4(2), 137. <https://doi.org/10.36339/Jaspt.V4i2.348>.
- Satori, D., & Komariah, A. (2011). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Setiari, A., Ghozi, S., & Suriana, I. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Politeknik Negeri Balikpapan. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 1(1), 77. <https://doi.org/10.32487/Jshp.V1i1.237>.
- Sugiyono. (2012). Metodologi penelitian kombinasi (mix method). Bandung: Alfabeta.
- Vanessa, Gaffar. 2007. Customer Relationship Management and Marketing Public Relations. Bandung: Alfabeta
- Widodo. (2008). Metodologi Penelitian Populer dan Praktis. Jakarta: Rajawali Pres.
- Yusuf, A. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenada Media Group.