



ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK

Safta Hastini¹, Dendi Irawan², Asnurul Isroqmi³, Enggi Ardius⁴

^{1,2,3,4} Universitas PGRI Palembang, Palembang 30116

* Email Korespondensi: safta.hastini@uniopgri-palembang.ac.id

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Tgl. 06/12/2025

Diperbaiki Tgl. 24/12/2025

Disetujui Tgl. 09/01/2026

Tersedia daring Tgl. 13/01/2026



e-ISSN 2961-9009

p-ISSN 2963-1289

DOI:

<https://doi.org/10.64626/jukomtek.v5i1.559>

Abstract: This study was conducted to assess the level of usability and user satisfaction with the Academic Information System of Universitas PGRI Palembang. The evaluation employed the WebQual 4.0 method and was based on survey responses collected from students, lecturers, and staff who actively use the system. The results show that both usability and user satisfaction scored above 75%, indicating that the system is considered easy to use, capable of presenting relevant information, and effective in supporting various academic activities such as course registration (KRS), grade access, and course data management. The research instruments were also proven valid and reliable, making them appropriate tools for assessing the quality of the system's services. However, several indicators require improvement, particularly those related to interface design and user experience. The indicators for attractive appearance (X1.5) and positive user experience (X1.8) scored lower than others, suggesting the need for interface redesign and more user-friendly guidance materials. Regression analysis further indicates that usability has a significant influence on user satisfaction, meaning that enhancements in navigation, interface consistency, and ease of access will directly contribute to higher satisfaction levels. Overall, this study provides a comprehensive overview of the quality of the Academic Information System and serves as an essential foundation for the development of a system that is more responsive, efficient, and adaptive to the needs of the academic community.

Keywords:

Academic Information System, WebQual 4.0, usability, user satisfaction, system evaluation

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk menilai sejauh mana kemudahan penggunaan (usability) serta tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang. Evaluasi tersebut menggunakan metode WebQual 4.0 dan diperoleh melalui survei yang melibatkan responden dari kalangan mahasiswa, dosen, serta pegawai yang secara aktif memanfaatkan sistem tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek usability dan kepuasan pengguna memperoleh skor di atas 75%, yang menandakan bahwa sistem dinilai mudah digunakan, mampu menyajikan informasi yang relevan, serta efektif dalam mendukung berbagai aktivitas akademik seperti pengisian KRS, akses nilai, dan pengelolaan data perkuliahan. Instrumen penelitian juga terbukti valid dan reliabel, sehingga layak digunakan dalam pengukuran kualitas layanan sistem. Meskipun demikian, terdapat indikator yang masih memerlukan perbaikan, khususnya terkait tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna, di mana indikator tampilan yang menarik (X1.5)

dan pengalaman positif pengguna (X1.8) memperoleh skor lebih rendah dibanding indikator lainnya, menandakan perlunya pembaruan desain serta penyediaan panduan penggunaan yang lebih mudah dipahami. Hasil analisis regresi turut menunjukkan bahwa usability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga peningkatan pada aspek navigasi, konsistensi tampilan, dan kemudahan akses akan berdampak langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas Sistem Informasi Akademik dan menjadi dasar penting bagi pengembangan sistem yang lebih responsif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan civitas akademika.

Kata Kunci:

Sistem Informasi Akademik, WebQual 4.0, usability, kepuasan pengguna, evaluasi sistem.



©2022. Diterbitkan oleh Jurnal Komputer dan Teknologi (JUKOMTEK). Artikel ini memiliki akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Sistem informasi akademik merupakan platform yang menyediakan layanan data serta informasi akademik yang dirancang sesuai kebutuhan dan proses bisnis perguruan tinggi guna meningkatkan efektivitas serta mutu layanan akademik (Rasyidah, Sari and Mutiah, 2022). Sistem ini tidak hanya menyediakan berbagai informasi mengenai aktivitas administrasi akademik—seperti penjadwalan UTS, UAS, proses pengisian KRS, dan pemantauan KHS tetapi juga berperan dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan data (Ra and Assaadah, 2024). Seiring perkembangan teknologi, hampir seluruh perguruan tinggi di dunia memanfaatkan internet sebagai sarana utama dalam penyebaran informasi. Internet menghadirkan media yang cepat, mudah diakses, dan mampu menjangkau pengguna tanpa batasan ruang dan waktu, sehingga perguruan tinggi dapat menghubungkan mahasiswa dengan layanan akademik secara efektif.

Dalam ekosistem digital modern, pemanfaatan internet berperan penting sebagai sarana utama penyebaran informasi di perguruan tinggi. Internet menawarkan akses yang cepat, fleksibel, dan tidak dibatasi ruang serta waktu, sehingga memungkinkan perguruan tinggi untuk menyediakan layanan akademik secara lebih responsif. Salah satu bentuk layanan tersebut adalah website, yang secara umum didefinisikan sebagai salah satu bentuk nyata dukungan teknologi terhadap suatu kebutuhan akan sebuah informasi (Akbar *et al.*, 2024). Di lingkungan pendidikan tinggi, situs website berfungsi sebagai pusat informasi

akademik yang menjadi sarana utama bagi mahasiswa dalam memperoleh dan mengakses berbagai layanan kampus.

Kemudahan yang ditawarkan oleh sistem informasi akademik memberikan manfaat besar bagi mahasiswa, seperti akses cepat terhadap nilai, penyusunan rencana studi, serta informasi terkait aktivitas kampus tanpa harus mendatangi kampus secara langsung. Namun demikian, meskipun sistem ini telah banyak digunakan, tidak semua perguruan tinggi melakukan evaluasi terukur mengenai tingkat kebergunaan dan kepuasan pengguna. Evaluasi tersebut penting untuk memastikan bahwa sistem dapat terus dikembangkan sesuai kebutuhan pengguna, sekaligus mempertahankan kualitas layanan yang diharapkan.

Namun demikian, meskipun sistem ini telah banyak digunakan, tidak semua perguruan tinggi melakukan evaluasi terukur mengenai tingkat kebergunaan dan kepuasan pengguna. Proses evaluasi ini diperlukan untuk menjamin bahwa sistem dapat terus diperbarui sesuai kebutuhan pengguna, sekaligus menjaga mutu layanan yang diinginkan. Dalam konteks evaluasi kualitas sistem berbasis web, metode WebQual menilai tiga aspek utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction* (Rohmadan and Budi, 2023). Metode ini didasarkan pada prinsip Quality Function Deployment (QFD), yang menitikberatkan pada pemahaman kebutuhan dan suara pengguna sebagai landasan dalam meningkatkan kualitas layanan sistem. WebQual kemudian berkembang hingga mencapai versi 4.0 yang lebih komprehensif dan banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan digital, termasuk sistem informasi akademik, terutama website perguruan tinggi yang menjadi portal utama mahasiswa

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang melalui pendekatan WebQual. Oleh karena itu, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab dua hal: pertama, faktor apa saja yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki dalam sistem; dan kedua, bagaimana mengukur tingkat *usability* sistem menggunakan metode WebQual. Penelitian ini dibatasi pada analisis aspek kegunaan sistem informasi akademik Universitas PGRI Palembang menggunakan metode survei sebagai teknik pengumpulan data dan WebQual sebagai metode analisis.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang perlu menjadi fokus utama dalam peningkatan kualitas, sekaligus menentukan aspek-aspek yang dianggap telah memadai dan layak untuk dipertahankan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengevaluasi tingkat *usability* pada Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang dengan mengacu pada persepsi dan pengalaman langsung para

penggunanya. Melalui analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghadirkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai performa dan mutu sistem yang saat ini digunakan. Hasil yang diperoleh tidak hanya bermanfaat dalam meningkatkan kemudahan dan kenyamanan akses bagi mahasiswa, tetapi juga berpotensi menjadi landasan ilmiah yang dapat dimanfaatkan sebagai referensi dalam penelitian lanjutan serta pengembangan sistem informasi yang lebih baik pada masa mendatang.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi

Sistem informasi dapat dipahami sebagai sekumpulan komponen yang bekerja secara terintegrasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Salah satu bagian krusial dari sistem informasi adalah pemanfaatan teknologi, yang terdiri atas perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) sebagai sarana pendukung operasionalnya (Adham, 2024).

Sistem informasi merupakan seperangkat prosedur terstruktur yang digunakan untuk menghimpun dan mengolah data sehingga menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan dalam proses pengambilan keputusan serta pengendalian dalam suatu organisasi (Sitorus *et al.*, 2021).

Internet

Internet, yang berasal dari istilah *Interconnection Networking*, merupakan jaringan komunikasi berskala global yang memungkinkan berbagai komputer untuk saling terhubung meskipun menggunakan sistem operasi maupun perangkat keras yang berbeda. Beberapa pendapat juga menjelaskan bahwa internet adalah jaringan komputer yang menghubungkan perangkat-perangkat secara luas di seluruh dunia. Dengan demikian, internet dapat dipahami sebagai jaringan tak terbatas yang memungkinkan komputer saling berkomunikasi tanpa terhalang jarak geografis. Secara teknis, internet berfungsi sebagai sistem teknologi informasi yang menghubungkan berbagai perangkat di berbagai belahan dunia sehingga membentuk jaringan dengan jangkauan yang sangat luas (Irawan *et al.*, 2025).

Website

Website, yang juga dikenal sebagai World Wide Web (WWW), merupakan bentuk pemanfaatan teknologi yang digunakan untuk menyediakan dan menyebarkan informasi

secara digital. Saat ini, website telah menjadi media penting yang banyak digunakan, bahkan menjadi sarana utama bagi berbagai perusahaan dalam menyebarkan informasi kepada publik. Dapat dikatakan bahwa website kini menjadi kebutuhan mendasar bagi organisasi atau perusahaan untuk mendukung kelancaran aktivitas bisnisnya. Dalam proses pengembangan aplikasi website yang bersifat interaktif, pemilihan framework yang sesuai memegang peran krusial dalam menentukan keberhasilan suatu proyek (Akbar *et al.*, 2024). Website merupakan salah satu alat yang digunakan untuk memberikan informasi dan mempromosikan suatu produk dapat dikenal dan diketahui oleh masyarakat luas (Ela, 2023).

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, website memiliki peran yang semakin penting sebagai media utama dalam distribusi dan pertukaran informasi secara digital. Selain menyajikan berbagai jenis konten, website juga berfungsi sebagai wahana komunikasi yang mendukung terjadinya interaksi dua arah antara penyedia layanan dan para penggunanya. Pemanfaatan website memungkinkan berbagai aktivitas, seperti distribusi informasi, pengelolaan data, hingga pelaksanaan transaksi secara daring, dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Aksesibilitasnya yang dapat dijangkau kapan pun dan dari lokasi mana pun menjadikan website sebagai platform strategis yang mendukung beragam aktivitas masyarakat di era modern.

Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik memegang peranan penting dalam operasional setiap perguruan tinggi (Oktaviana, Apriliani and Novita, 2024). Sistem informasi akademik adalah sebuah platform yang dibangun untuk menyajikan beragam data dan informasi yang berhubungan dengan aktivitas akademik. Pengembangannya dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan agar tetap sesuai dengan kebutuhan serta alur proses bisnis institusi. Kehadiran sistem ini bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan aktivitas akademik serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Krisna *et al.*, 2022). Melalui sistem ini, berbagai proses seperti pengisian KRS, pengelolaan jadwal perkuliahan, distribusi informasi akademik, hingga pelaporan nilai dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terkoordinasi. Dengan demikian, sistem informasi akademik berperan sebagai fondasi penting dalam menciptakan transparansi informasi, efektivitas komunikasi, serta efisiensi operasional di lingkungan perguruan tinggi.

Tujuan pengembangan sistem informasi akademik adalah untuk memastikan proses pengelolaan data akademik berlangsung secara lebih efisien dan efektif (Hamidah, Nugroho and Surejo, 2023). Dengan memanfaatkan teknologi informasi, sistem ini mampu

mengurangi potensi kesalahan manual, mempercepat proses kerja, serta membantu pengambilan keputusan yang didasarkan pada data. Secara keseluruhan, sistem informasi akademik tidak hanya berperan sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga menjadi elemen strategis dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan memperkuat daya saing perguruan tinggi.

Metode webqual

WebQual merupakan suatu metode yang digunakan untuk menilai kualitas layanan sebuah website berdasarkan persepsi para penggunanya. Pendekatan ini dikembangkan sebagai penyempurnaan dari metode sebelumnya, yaitu Servqual, yang umumnya digunakan dalam penelitian untuk mengukur mutu layanan (Ariffudin, 2023). WebQual 4.0 sendiri adalah hasil pengembangan dari versi WebQual sebelumnya, yakni versi 1 hingga 3, dengan tetap mengadaptasi konsep dasar dari Servqual.

Penjabaran setiap variabel dalam model WebQual dimulai dari Usability Quality, yang menunjukkan tingkat kemudahan pengguna dalam memahami serta mengoperasikan sebuah website. Variabel ini meliputi kejelasan tampilan antarmuka, kemudahan navigasi, penataan informasi, dan konsistensi desain dengan fungsi yang disediakan. Website dengan struktur visual yang rapi dan mudah diakses cenderung meningkatkan kenyamanan serta intensitas interaksi pengguna. Analisis usability juga dapat dilakukan secara lebih terstruktur agar hasilnya benar-benar menggambarkan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi (Mahyuarsony, Hastini and Hasnaa, 2025).

Selain itu, Information Quality menitik beratkan pada mutu informasi yang disediakan dalam sistem. Aspek ini dievaluasi melalui kesesuaian, kelengkapan, ketepatan, serta tingkat keandalan data yang disajikan. Informasi yang akurat dan dapat diandalkan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem. Adapun Service Interaction Quality berhubungan dengan kualitas pengalaman layanan yang diterima pengguna saat berinteraksi dengan website. Penilaian ini mencakup aspek keamanan, rasa percaya, serta perhatian atau dukungan yang diberikan melalui fitur, layanan, maupun respons sistem terhadap kebutuhan pengguna. Sementara itu, User Satisfaction/Overall merupakan penilaian menyeluruh pengguna terhadap pengalaman menggunakan website, yang mencerminkan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan dan tampilan yang disediakan (Purwandani and Syamsiah, 2021)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sejalan dengan tujuan untuk menilai kualitas sistem informasi akademik di Universitas PGRI Palembang. Berdasarkan pendekatan tersebut, seluruh tahapan penelitian dimulai dari metode, teknik, hingga instrumen diterapkan secara kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner, sementara proses analisis data dilakukan secara statistik dengan memanfaatkan perangkat lunak pendukung. Untuk menilai kualitas sistem akademik, penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0.

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, perangkat lunak statistik digunakan untuk mengelola data demografis dan mengolah jawaban responden dari kuesioner, yaitu SPSS sebagai alat analisis utama. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik stratified purpose sampling. Tahap pertama pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti sesuai karakteristik populasi yang telah diketahui (Hastini et al., 2025). Dalam konteks penelitian ini, responden yang dipilih adalah individu yang memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem informasi akademik, yakni mahasiswa, dosen, dan karyawan, sehingga data yang diperoleh benar-benar berasal dari pengguna yang memahami sistem tersebut.

Pada tahap kedua, proses pemilihan responden dilanjutkan dengan teknik accidental sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui peneliti dan dianggap sesuai untuk dijadikan sumber data. Pendekatan ini digunakan untuk mempermudah pengumpulan data dari pengguna aktif sistem yang berada di lingkungan penelitian (Rizal et al., 2024).

Proses pengumpulan data selanjutnya dilakukan melalui penyebaran kuesioner baik secara langsung maupun tidak langsung kepada responden. Penggunaan dua metode ini dipilih untuk memperoleh informasi yang lebih komprehensif, meningkatkan tingkat respons, menjaga kualitas data, serta mempertahankan efisiensi dan efektivitas proses pengumpulan data. Penyebaran langsung dilakukan melalui tatap muka antara peneliti dan responden, sementara penyebaran tidak langsung dilakukan melalui Google Forms yang dibagikan melalui berbagai media sosial seperti Facebook dan WhatsApp.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan melalui dua tahapan utama, yaitu analisis demografis dan analisis statistik inferensial. Tahap pertama melibatkan pengolahan data

demografis responden menggunakan Microsoft Excel, di mana data dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, fakultas, program studi, semester, frekuensi penggunaan sistem, persepsi terhadap kualitas sistem, serta tingkat kesesuaian antara kualitas sistem dengan harapan responden.

Setelah analisis demografis selesai, tahap berikutnya adalah pengujian reliabilitas, validitas, serta analisis kesenjangan terhadap data kuesioner. Seluruh pengujian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS 26. Selanjutnya, peneliti menganalisis persepsi dan harapan/tingkat kepentingan responden terhadap kualitas sistem melalui perhitungan WebQual Index (WQI) dan gap analysis. Proses interpretasi hasil dilakukan dengan membandingkan temuan analisis demografis dengan kondisi aktual di lapangan, serta mengaitkan hasil perhitungan WQI dan analisis kesenjangan dengan literatur terkait.

Penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin. Untuk penilaian persepsi, pilihan jawaban diberikan mulai dari “sangat tidak setuju” (1) hingga “sangat setuju” (5), sedangkan penilaian harapan/tingkat kepentingan menggunakan rentang “sangat tidak penting” (1) sampai “sangat penting” (5). Untuk memastikan instrumen yang digunakan valid dan reliabel, peneliti mengadopsi indikator pertanyaan dari WebQual 4.0 yang difokuskan pada dua dimensi, yaitu Usability (kegunaan) dan User Satisfaction (kepuasan pengguna).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Universitas PGRI Palembang adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di bawah naungan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) Wilayah II, yang mencakup kawasan Sumatera Bagian Selatan serta Bangka Belitung. Sebagai sebuah perguruan tinggi, Universitas PGRI Palembang tentu sangat memperhatikan layanan kepada civitas akademika baik mahasiswa maupun dosen. Sistem Informasi menjadi salah satu jalan keluar ditengah tingginya permintaan akan kualitas layanan dan terus meningkat. Dengan demikian, evaluasi rutin perlu dilakukan untuk memastikan kualitas Sistem Informasi tetap terjaga. Gambar 1 menampilkan tampilan beranda dari Sistem Informasi Universitas PGRI Palembang.



Gambar 1. Halaman Utama Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang

Berdasarkan hasil penyebaran kepada mahasiswa yang menjadi responden berjumlah 205 orang, dosen berjumlah 101 orang dan pegawai berjumlah 79 orang. Responden diambil berdasarkan teknik pemilihan sampel yaitu responden yang menggunakan Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang.

Pengujian dan Analisis Data

Untuk memudahkan proses pengelompokan serta pengolahan data, setiap pernyataan terlebih dahulu diberikan kode. Kode tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Pernyataan Kuesioner

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode
<i>Usability</i> (Kegunaan)	Kegunaan	Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang mudah dipahami serta mudah untuk digunakan	X1.1
		Interaksi dengan Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang terasa jelas dan mudah dipahami	X1.2
		Navigasi atau petunjuk yang tersedia pada Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang disajikan dengan jelas	X1.3
		Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang mudah dioperasikan oleh pengguna	X1.4
	Desain	Tampilan antarmuka Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang terlihat menarik	X1.5
		Desain Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang sesuai dengan karakteristik sistem akademik	X1.6
		Keberadaan Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang membantu meningkatkan daya saing dengan perguruan tinggi lainnya	X1.7
		Penggunaan Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang memberikan pengalaman yang positif bagi saya	X1.8
Kepuasan	<i>Content</i>	Website Sistem Informasi Akademik menyajikan	Y1.1

	informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	
<i>Accuracy</i>	Saya merasa puas dengan ketepatan informasi yang diberikan oleh website Sistem Informasi Akademik	Y1.2
<i>Format</i>	Website Sistem Informasi Akademik menyampaikan informasi dalam format yang tepat	Y1.3
<i>Easy of Use</i>	Website Sistem Informasi Akademik mudah untuk diakses dan digunakan	Y1.4
<i>Timelines</i>	Website Sistem Informasi Akademik menyediakan informasi yang diperlukan secara tepat waktu	Y1.5

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penilaian mampu menggambarkan kondisi sebenarnya. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai corrected item total correlation menggunakan rumus korelasi product moment Pearson. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yaitu 0,113. Jika nilai korelasi yang diperoleh melampaui nilai r tabel, maka butir tersebut dianggap valid, dan sebaliknya. Nilai r hitung yang diperoleh disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2. Nilai r Hitung Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Pernyataan	Nilai r hitung	Keterangan
<i>Usability</i> (Kegunaan)	X1.1	0,742	Valid
	X1.2	0,756	Valid
	X1.3	0,733	Valid
	X1.4	0,780	Valid
	X1.5	0,724	Valid
	X1.6	0,730	Valid
	X1.7	0,781	Valid
	X1.8	0,697	Valid
Kepuasan Pengguna	Y1.1	0,775	Valid
	Y1.2	0,792	Valid
	Y1.3	0,791	Valid
	Y1.4	0,751	Valid
	Y1.5	0,732	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut, seluruh item memiliki nilai r hitung yang melebihi r tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap item dalam instrumen dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data karena telah memenuhi kriteria kualitas yang baik. Instrumen yang baik tidak menggiring responden untuk memilih jawaban tertentu, melainkan mampu menghasilkan data yang objektif dan konsisten. Instrumen yang reliabel berarti instrumen tersebut memiliki kemampuan untuk mengungkap data yang stabil dan dapat dipercaya.

Dalam pengambilan keputusan uji reliabilitas, digunakan batasan nilai 0,6. Nilai reliabilitas di bawah 0,6 dianggap kurang memadai, sedangkan nilai sekitar 0,7 dinilai cukup dapat diterima, dan nilai 0,8 menunjukkan reliabilitas yang baik. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner menggunakan rumus Cronbach's Alpha, diperoleh nilai reliabilitas yang ditampilkan pada Gambar 2 dan Gambar 3.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	385	99.7
	Excluded ^a	1	.3
	Total	386	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar 2. Cases Processing Summary

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	9

Gambar 3. Reliability Statistics

Berdasarkan hasil pada gambar tersebut, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel usability adalah 0,785. Nilai ini berada di atas batas minimum 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pada variabel tersebut bersifat reliabel.

Pembahasan

Analisis Usability Menggunakan Metode Webqual

Berdasarkan rekapitulasi jawaban kuesioner dari seluruh responden, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian netral hingga setuju pada setiap pernyataan yang mewakili variabel kegunaan (usability) dan kepuasan pengguna. Hasil perhitungan statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel kegunaan memperoleh nilai persentase sebesar 75,76%, sedangkan variabel kepuasan pengguna mencapai 75,35%.

Hasil keseluruhan pengujian menunjukkan bahwa variabel kegunaan (usability) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan melalui uji T yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna sangat memperhatikan indikator-indikator pada variabel kegunaan. Semakin optimal penerapan aspek usability pada website, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

Pada variabel usability, rekomendasi diberikan untuk indikator X1.5, yaitu “website memiliki tampilan yang menarik,” yang memperoleh nilai 74,02%. Untuk meningkatkan penilaian tersebut, pengelola sistem dapat melakukan perbaikan pada desain antarmuka dengan merapikan dan merangkum elemen-elemen dalam halaman utama. Sebagai contoh, bagian berita utama, informasi penting, berita populer, dan berita terbaru dapat disusun dalam satu baris menggunakan tampilan slide bergambar sehingga halaman beranda tidak tampak penuh oleh deretan berita.

Selain itu, rekomendasi juga diberikan pada indikator X1.8, yakni “website memberikan pengalaman positif bagi pengguna,” yang memperoleh nilai 74,33%. Untuk meningkatkan nilai ini, pengelola website dapat menambahkan halaman tutorial atau panduan penggunaan. Upaya tersebut akan membantu pengguna baru dalam memahami operasional website sehingga mereka memiliki pengalaman yang lebih baik dan terbiasa memanfaatkan website sebagai sumber informasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik Universitas PGRI Palembang telah mampu memberikan layanan yang cukup memadai bagi para penggunanya, terutama pada aspek kemudahan penggunaan (usability) dan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisis WebQual, kedua variabel tersebut memperoleh persentase penilaian di atas 75%, yang mengindikasikan bahwa sistem dipersepsikan cukup mudah digunakan, menyediakan informasi yang relevan, serta mampu mendukung aktivitas akademik dengan baik. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas juga menegaskan bahwa instrumen penelitian yang digunakan layak dan konsisten dalam mengukur kualitas sistem.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa indikator yang masih memerlukan perhatian, terutama pada aspek tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna. Indikator mengenai tampilan yang menarik (X1.5) serta pengalaman positif pengguna (X1.8) memperoleh nilai yang lebih rendah dibanding indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan sistem perlu melakukan pembaruan desain dan

menyediakan panduan penggunaan untuk meningkatkan kenyamanan serta kebermanfaatan bagi pengguna baru maupun pengguna lama.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aspek usability berperan penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perbaikan pada kualitas tampilan antarmuka, kejelasan navigasi, serta kemudahan akses akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik. Hasil ini diharapkan dapat menjadi acuan evaluasi dan pertimbangan penting dalam pengembangan sistem di masa mendatang agar layanan akademik yang diberikan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan seluruh civitas akademika.

DAFTAR PUSTAKA

- Adham, M.F. (2024) 'Analisis Implementasi Sistem Informasi : Studi Literatur', *JTSI*, 5(1), pp. 264–275.
- Akbar, A.S. *et al.* (2024) 'Analisis dan Perancangan Website Studi Kasus pada Edukasindo Utama Consultant', : *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 8, pp. 359–370.
- Ela, N. dkk (2023) 'Perancangan website sebagai media informasi dan promosi oleh-oleh khas kota pagaralam', *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 8(4), pp. 1175–1185.
- Gumanti, A., Yudiar, . and Syahrudin, . (2016) *Metode penelitian pendidikan, Jakarta : mitra wacana merdeka.*
- Hamidah, I., Nugroho, B.I. and Surejo, S. (2023) 'PENERAPAN INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER PADA ANTAR MUKA SISTEM INFORMASI AKADEMIK', *JINTEKS (Jurnal Informatika Teknologi dan Sains)*, 5(1), pp. 111–120.
- Hastini, S. *et al.* (2025) 'Analisis IT Service Management pada Transportasi Online Menggunakan ITIL Versi 3 Domain Service Operation', 6(1), pp. 32–37.
- Irawan, D. *et al.* (2025) 'Optimalisasi Infrastruktur Jaringan Wi-Fi 7 Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Akses Mahasiswa Pada Universitas PGRI Palembang', *Jurnal nasional komputasi dan teknologi informasi (JNKTI)*, Vol 8, No. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.32672/jnkti.v8i4.9371>.
- Krisna, W. *et al.* (2022) 'RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN FRAMEWORK', *Jurnal Sistem Cerdas*, 05(02), pp. 107–116.
- Mahyuarsony, M.A., Hastini, S. and Hasnaa, A. (2025) 'PENDEKATAN HUMAN COMPUTER INTERACTION (HCI) DI APOTEK ALIIFAH FARMA LAHAT',

JURNAL SISTEM INFORMASI DAN TEKNIK KOMPUTER, 10(2), pp. 369–373.

- Oktaviana, S.N., Apriliani, V. and Novita, W.N. (2024) ‘Implementasi Sistem Informasi Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kampus’, *Jurnal Soshum Insentif*, 7(1), pp. 53–63.
- Purwandani, I. and Syamsiah, N.O. (2021) ‘Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Studi Kasus : MyBest E-learning System UBSI . Website Quality Measurement Based on Webqual 4 . 0 Method . A Research on MyBest E-learning System UBSI .’, *Justin*, 09(3), pp. 300–306. Available at: <https://doi.org/10.26418/justin.v9i3.47129>.
- Ra, D.I. and Assaadah, M. (2024) ‘PEMANFAATAN APLIKASI CANVA DALAM PEMBUATAN MEDIA PEMBELAJARAN DI RA MIFTAH ASSAADAH’.
- Rasyidah, L., Sari, R.P. and Mutiah, N. (2022) ‘EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN’, *Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 10(02).
- Ritchie, J. *et al.* (2013) ‘The foundations of qualitative research. Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers’, *Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers* [Preprint].
- Rizal, R. *et al.* (2024) ‘Kajian Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan RSUD Sungai Dareh’, *Jurnal HasiPenelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 03(02), pp. 58–67.
- Rohmadan, A.R. and Budi, E.S. (2023) ‘Analisis Perbandingan Website E-Commerce Menggunakan’, *RESOLUSI: Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi*, 4(1), pp. 43–58.
- Sitorus, J.H.P. *et al.* (2021) ‘Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada Toko Mandiri 88 Pematangsiantar’, 5(2).
- Widoyoko, E.P. (2012) ‘Teknik penyusunan instrumen penelitian’, *Yogyakarta: Pustaka Pelajar* [Preprint].