



Analisis sistem informasi pelayanan akademik terhadap kepuasan mitra sukarobot menggunakan metode servqual

Retno Sabrila Rahma^{*1}, Falentino Sembiring², Sihabudin³

Email: ¹retno.sabrila_si22@nusaputra.ac.id, ²falentino.sembiring@nusaputra.ac.id, ³sihabudin@nusaputra.ac.id

¹²³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Komputer dan Desain, Universitas Nusa Putra

Diterima: 02 Juni 2026 | Direvisi: - | Disetujui: 17 Agustus 2026

©2020 Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan di bidang pendidikan, khususnya dalam pelayanan akademik. Sukarobot memanfaatkan sistem informasi pelayanan akademik untuk mendukung proses pelayanan kepada mitra. Namun, dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala, seperti sistem yang terkadang mengalami *error*, keterlambatan respon layanan, serta belum optimalnya kualitas pelayanan sesuai harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas sistem informasi pelayanan akademik terhadap kepuasan mitra Sukarobot menggunakan metode SERVQUAL.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada mitra Sukarobot. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis skala *likert*, dan analisis gap antara persepsi dan harapan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid karena memiliki nilai *r* Hitung lebih besar dari *r* Tabel sebesar 0,2133. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif yang menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi akademik Sukarobot belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Dimensi *assurance* memiliki nilai gap terkecil sebesar -0,34, sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* memiliki nilai gap terbesar sebesar -0,40 sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

Kata kunci: Sistem Informasi Akademik, Kepuasan Mitra, SERVQUAL, Kualitas Pelayanan

Analysis of academic service information systems on the satisfaction of Sukarobot partners using the Servqual method

Abstract

The development of information technology has significantly impacted the improvement of service quality in the education sector, particularly in academic services. Sukarobot utilizes an academic service information system to support its service delivery to partners. However, several obstacles have been encountered in its implementation, such as occasional system errors, delayed service responses, and suboptimal service quality that meets user expectations. Therefore, this study aims to analyze the quality of the academic service information system and its impact on Sukarobot partner satisfaction using the SERVQUAL method.

This study employed a quantitative approach, with data collection techniques involving the distribution of questionnaires to Sukarobot partners. The SERVQUAL method measures service quality based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using validity tests, reliability tests, Likert scale analysis, and gap analysis between user perceptions and expectations.

The results showed that all questionnaire items were valid, as their calculated r values were greater than the tabulated r values of 0.2133. Furthermore, the reliability test results showed that all variables had Cronbach's Alpha values above 0.60, thus declaring the research instrument reliable. Based on the SERVQUAL analysis, all dimensions had negative gap values, indicating that the service quality of Sukarobot's academic information system has not fully met user expectations. The assurance dimension had the smallest gap value of -0.34, while the reliability and responsiveness dimensions had the largest gap values of -0.40, making them a top priority for improvement.

Keywords: Academic Information System, Partner Satisfaction, SERVQUAL, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan pengaruh besar terhadap dunia pendidikan, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan akademik [1]. Lembaga pendidikan dituntut untuk mampu memanfaatkan sistem informasi secara optimal agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna, terutama mitra [2]. Sistem informasi pelayanan akademik memiliki peranan penting dalam pengelolaan data akademik, penyampaian informasi, serta mendukung komunikasi antara lembaga dan mitra secara cepat dan akurat. Kualitas pelayanan akademik tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh kualitas sistem informasi yang digunakan, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, ketepatan data, dan kemampuan sistem dalam merespons kebutuhan pengguna [3].

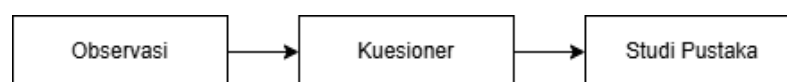
Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut, digunakan metode SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* [4]. Metode ini digunakan untuk menilai sejauh mana kualitas sistem informasi mampu memenuhi harapan pengguna. Dalam konteks sistem informasi akademik, dimensi *tangible* berkaitan dengan tampilan dan fitur sistem, *reliability* berhubungan dengan keakuratan informasi, *responsiveness* menilai kecepatan pelayanan, *assurance* berkaitan dengan keamanan dan kepercayaan pengguna, sedangkan *empathy* mencerminkan kemampuan sistem dalam memahami kebutuhan pengguna [5].

Sukarobot sebagai lembaga pendidikan berbasis teknologi dan robotika telah menerapkan sistem informasi pelayanan akademik guna mendukung kegiatan administrasi dan pembelajaran. Seiring dengan perkembangan jumlah siswa dan layanan akademik, kebutuhan terhadap sistem pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses menjadi semakin penting. Namun, sistem informasi yang digunakan masih tergolong baru dan belum pernah dilakukan evaluasi secara sistematis terhadap tingkat kepuasan pengguna, khususnya mitra. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja sistem yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis kualitas sistem informasi pelayanan akademik Sukarobot menggunakan metode SERVQUAL guna mengetahui pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan mitra serta sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik di masa mendatang.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu metode kuantitatif dimana alurnya dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut ini :



Gambar 2.1 Alur Metode Pengumpulan Data

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas, objek, maupun proses yang berkaitan dengan sistem informasi pelayanan akademik di Sukarobot. Observasi dilakukan secara sistematis dan terencana untuk memperoleh data yang akurat mengenai penggunaan sistem, proses pelayanan akademik, serta kondisi nyata yang terjadi di lapangan [6]. Melalui observasi, peneliti dapat memahami permasalahan dan kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

Kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada mitra Sukarobot sebagai pengguna sistem informasi pelayanan akademik. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta indikator kepuasan pengguna. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala *Likert* dengan lima tingkat penilaian, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju [7]. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui persentase persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas sistem informasi pelayanan akademik Sukarobot.

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber referensi, seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sistem informasi akademik, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan metode SERVQUAL. Studi pustaka digunakan sebagai landasan teori dan acuan dalam mendukung penelitian yang dilakukan [8].

2.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan tahap yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis data yang telah dikumpulkan agar dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik.

Tahap pertama dalam analisis data adalah *editing* dan pengumpulan data kuesioner, yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden serta memberikan kode pada setiap jawaban kuesioner untuk memudahkan proses pengelolaan data [9]. Data yang telah dikodekan kemudian diinput ke dalam perangkat lunak statistik untuk dianalisis lebih lanjut.

Tahap kedua adalah uji validitas, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel [10]. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai *r* tabel pada tingkat signifikan yang ditentukan.

Berikut ini rumus untuk menentukan hasil *r* tabel dari uji validitas :

$$df = n - 2 \quad (1)$$

Keterangan :

Df = degree of freedom (derajat kebebasan), *n* = jumlah responden atau sampel penelitian, 2 = jumlah variabel yang digunakan dalam pengujian korelasi.

Tahap ketiga adalah uji reliabilitas, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrument penelitian. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 yang menunjukkan bahwa instrument tersebut memiliki tingkat keandalan yang baik.

Tahap selanjutnya adalah analisis SERVQUAL, yang dilakukan dengan menghitung selisih (gap) antara nilai persepsi dan nilai harapan responden terhadap kualitas sistem informasi pelayanan akademik pada setiap dimensi SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Nilai gap diperoleh dari pengukuran skor persepsi dengan skor harapan [11]. Apabila nilai gap bernilai negatif, maka pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan pengguna, sedangkan nilai gap positif menunjukkan bahwa pelayanan telah melampaui harapan pengguna. Kemudian, salah satu yang menjadi penentuan dari baiknya kualitas pelayanan yaitu dengan cara mengetahui kepuasan mitra, dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Q = P - E \quad (2)$$

Keterangan : diketahui jika (*Q*) adalah rata-rata nilai kualitas pelayanan, maka (*P*) merupakan persepsi atau penilaian pengguna terhadap layanan yang diterima, (*E*) merupakan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diinginkan Sehingga, dapat diketahui bahwa nilai SERVQUAL diperoleh dengan cara menghitung antara nilai persepsi mitra dan nilai harapan, serta gap.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Gap SERVQUAL

Berikut dimensi dan indikator SERVQUAL dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Dimensi dan indikator SERVQUAL

Dimensi	Indikator	
Tangible	T1	Tampilan menarik
	T2	Kejelasan menu
	T3	Aksesibilitas perangkat
	T4	Konsistensi tampilan
	T5	Kerapian desain
Reliability	R1	Akurasi informasi
	R2	Gangguan/error
	R3	Data terbaru
	R4	Kesesuaian fungsi
	R5	Integritas data

Responsiveness	S1	Kecepatan respon
	S2	Waktu loading
	S3	Akses bantuan
	S4	Penanganan keluhan
Assurance	A1	Keamanan data
	A2	Kepercayaan dalam pengelolaan data
	A3	Kepastian informasi
	A4	Perlindungan data pribadi
Empathy	E1	Perhatian pada kebutuhan pengguna
	E2	Kemudahan pengguna
	E3	Aksesibilitas panduan
	E4	Kecepatan akses informasi

Dalam metode SERVQUAL, terdapat lima gap yaitu sebagai berikut :

Gap 1, kesenjangan antara harapan pengguna terhadap sistem informasi akademik yang memiliki tampilan menarik, terstruktur, dan mudah diakses dengan kondisi aktual sistem yang masih belum sepenuhnya memenuhi aspek kemudahan penggunaan, kejelasan tampilan, serta kompatibilitas pada berbagai perangkat.

Gap 2, kesenjangan antara harapan pengguna terhadap sistem yang mampu memberikan informasi secara akurat, konsisten, dan selalu diperbarui dengan kenyataan bahwa sistem masih mengalami kendala seperti ketidakakuratan informasi, gangguan teknis, serta keterlambatan dalam pembaruan data.

Gap 3, kesenjangan antara harapan pengguna akan pelayanan yang cepat, tanggap, dan solutif dalam menangani keluhan atau kendala dengan kondisi aktual dimana respon pengelola sistem belum sepenuhnya cepat dan bantuan yang diberikan masih belum optimal atau tepat waktu.

Gap 4, kesenjangan antara harapan pengguna terhadap jaminan keamanan data, profesionalisme pengelola, serta kepercayaan terhadap informasi yang disajikan dengan kondisi Dimana pengguna belum sepenuhnya merasa aman dan yakin terhadap sistem maupun kompetensi pengelolanya.

Gap 5, kesenjangan antara harapan pengguna terhadap pelayanan yang ramah, perhatian, dan memahami kebutuhan pengguna secara individual dengan kondisi aktual dimana pelayanan masih bersifat umum, kurang personal, dan belum sepenuhnya memahami kendala yang dialami mitra.

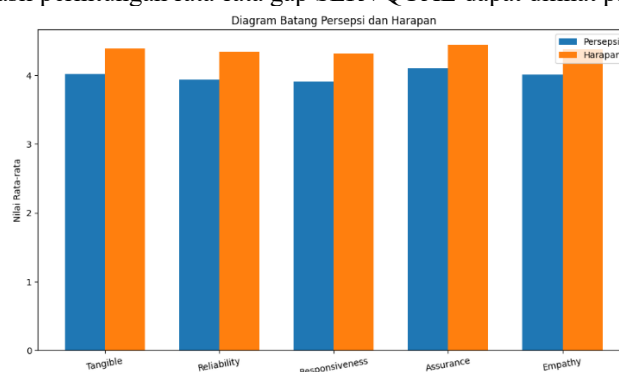
Berikut ini hasil perhitungan rata-rata gap SERVQUAL dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3.2 Hasil Perhitungan rata-rata Gap Servqual

Dimensi pelayanan	Persepsi		Harapan		Gap
	Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
Tangible (bukti fisik)	342	4.02	373	4.39	-0.36
Reliability (kehandalan)	335	3.94	369	4.34	-0.40
Responsiveness (daya tanggap)	332	3.91	366	4.31	-0.40
Assurance (jaminan)	349	4.10	378	4.44	-0.34
Empathy (empati)	341	4.01	372	4.38	-0.36

Sumber : data diolah IBM SPSS versi 27 (2026)

Berikut ini diagram batang dari hasil perhitungan rata-rata gap SERVQUAL dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram Batang Hasil Perhitungan rata-rata Gap SERVQUAL

Berdasarkan tabel perhitungan gap antara persepsi dan harapan pada lima dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja sistem informasi akademik di Sukarobot belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Dimensi *assurance* (jaminan) memiliki nilai rata-rata persepsi dan harapan tertinggi yaitu 4,10 dengan gap sebesar -0,34. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan, kepercayaan, dan perlindungan data dinilai paling baik oleh pengguna disbanding dimensi lainnya, meskipun masih belum mencapai harapan pengguna secara maksimal.

Dimensi *tangible* (bukti fisik) memperoleh rata-rata persepsi sebesar 4,02 dan harapan sebesar 4,39 dengan gap -0,36. Hasil ini menunjukkan bahwa tampilan dan aksesibilitas sistem sudah dinilai baik, namun masih perlu peningkatan agar sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Dimensi *empathy* (empati) memiliki rata-rata persepsi 4,01 dan harapan 4,38 dengan gap -0,36. Hal ini menunjukkan bahwa sistem cukup mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan kemudahan akses informasi akademik. Tetapi masih perlu pengembangan pada aspek pelayanan yang lebih berorientasi kepada pengguna.

Sementara itu, dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) memiliki gap terbesar yaitu masing-masing sebesar -0,40. Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna masih merasa sistem belum sepenuhnya handal dan responsif, terutama terkait kestabilan sistem, kecepatan proses, serta penanganan kendala yang dialami pengguna. Kedua dimensi ini menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik.

Secara keseluruhan hasil analisis gap SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi akademik sudah berada pada kategori baik karena nilai persepsi cukup tinggi pada seluruh dimensi. Namun, adanya gap negatif pada semua dimensi menandakan bahwa layanan sistem masih belum mampu memenuhi harapan pengguna secara optimal sehingga diperlukannya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap sistem.

3.2. Uji Validitas persepsi dan harapan menggunakan SPSS

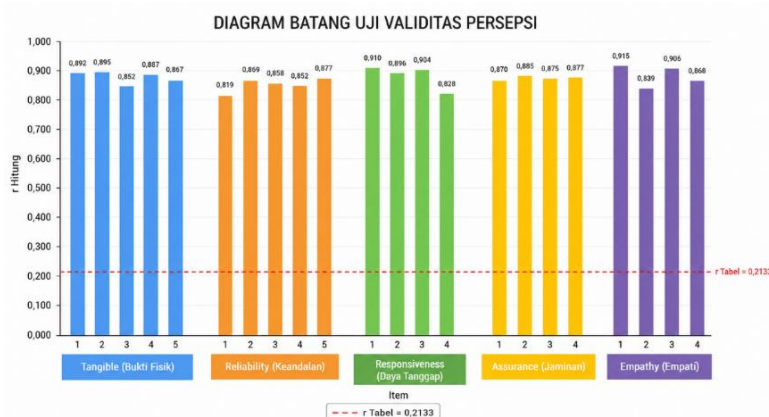
Berikut ini rekapitulasi hasil uji validitas persepsi dapat dilihat pada Tabel 3.3

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Persepsi

Variable	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik)	1	0,892	0,2133	Valid
	2	0,895		Valid
	3	0,852		Valid
	4	0,887		Valid
	5	0,867		Valid
Reliability (Keandalan)	1	0,819	0,2133	Valid
	2	0,869		Valid
	3	0,858		Valid
	4	0,852		Valid
	5	0,877		Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	1	0,910	0,2133	Valid
	2	0,896		Valid
	3	0,904		Valid
	4	0,828		Valid
Assurance (Jaminan)	1	0,870	0,2133	Valid
	2	0,885		Valid
	3	0,875		Valid
	4	0,877		Valid
Empathy (Empati)	1	0,915	0,2133	Valid
	2	0,839		Valid
	3	0,906		Valid
	4	0,868		Valid

Sumber : data diolah IBM SPSS versi 27 (2026)

Berikut ini diagram batang dari uji validitas persepsi dapat dilihat pada Gambar 3.2 :



Gambar 3.1 Diagram Batang Uji Validitas Persepsi

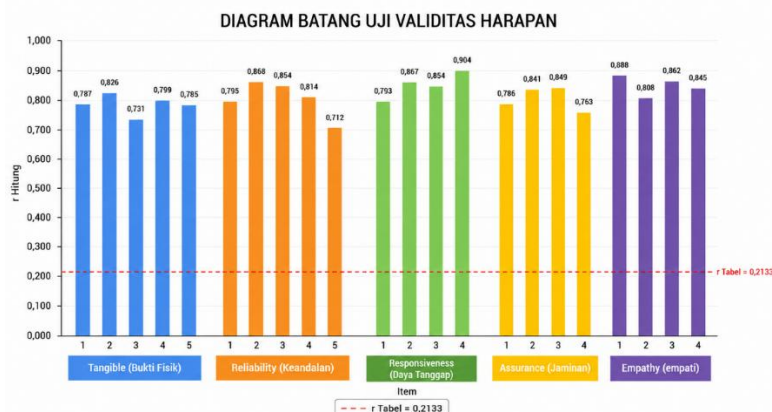
Hasil uji validitas persepsi dari 22 atribut didapatkan hasil bahwa seluruh atribut yang digunakan dalam kuesioner penelitian terbukti valid dimana nilai r Hitung $>$ r Tabel.

Berikut ini rekapitulasi hasil uji validitas harapan keseluruhan dilihat pada Tabel 3.4 dibawah :

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik)	1	0,787	0,2133	Valid
	2	0,826		Valid
	3	0,731		Valid
	4	0,799		Valid
	5	0,785		Valid
Reliability (Keandalan)	1	0,795	0,2133	Valid
	2	0,868		Valid
	3	0,854		Valid
	4	0,814		Valid
	5	0,712		Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)	1	0,793	0,2133	Valid
	2	0,867		Valid
	3	0,854		Valid
	4	0,904		Valid
Assurance (Jaminan)	1	0,786	0,2133	Valid
	2	0,841		Valid
	3	0,849		Valid
	4	0,763		Valid
Empathy (empati)	1	0,888	0,2133	Valid
	2	0,808		Valid
	3	0,862		Valid
	4	0,845		Valid

Sumber : data diolah IBM SPSS versi 27 (2026)

Berikut ini diagram batang uji validitas harapan dapat dilihat pada Gambar 3.3



Gambar 3.3 Diagram Batang Uji Validitas Harapan

Hasil uji validitas harapan pengguna dari 22 atribut didapatkan hasil bahwa seluruh atribut yang digunakan dalam kuesioner penelitian terbukti valid dimana nilai r Hitung $>$ r Tabel.

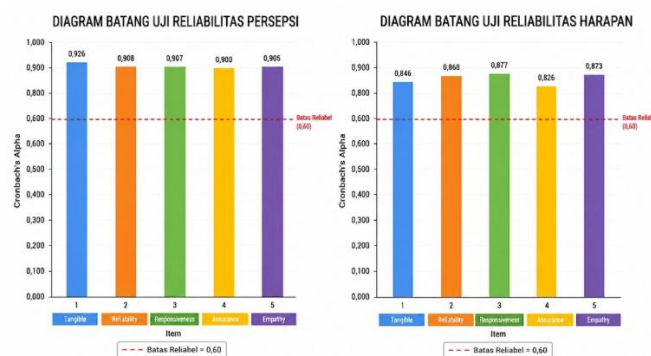
3.3. Uji Reliabilitas persepsi dan harapan menggunakan SPSS

Berikut ini rekapitulasi uji reliabilitas dari persepsi dan harapan dapat dilihat pada Tabel 3.5 :

Item	variabel	Nilai cronbach'alpha	Keterangan
1	Tangible	0,926	Reliabel
2	Reliability	0,908	Reliabel
3	Responsiveness	0,907	Reliabel
4	Assurance	0,900	Reliabel
5	Empathy	0,905	Reliabel
6	Tangible	0,846	Reliabel
7	Reliability	0,868	Reliabel
8	Responsiveness	0,877	Reliabel
9	Assurance	0,826	Reliabel
10	Empathy	0,873	Reliabel

Sumber : data diolah IBM SPSS versi 27 (2026)

Berikut ini diagram batang hasil dari uji reliabilitas persepsi dan harapan dapat dilihat pada Gambar 3.4



Gambar 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Dan Harapan

Hasil uji reliabilitas, seluruh variabel persepsi dan harapan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60, sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel harapan berkisar antara 0,900 – 0,926, sedangkan pada variabel persepsi berkisar antara 0,826 – 0,877. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik dan layak digunakan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi akademik berdasarkan metode SERVQUAL.

3.4 Hasil Uji Skala Likeart

Setelah pengisian oleh 85 responden kita tentukan interval dan interpretasi persen untuk mengetahui persentase kesetujuan dengan rumus metode interval skor persen (I) sebagai berikut :

$$(I) = \frac{100}{\text{skor tertinggi}} \quad (3)$$

$$(I) = \frac{100}{5} = 20$$

Sehingga, 20 merupakan interval jarak 0% sampai 100%. Pengelompokan persentase kesetujuan berdasarkan kriteria skala *likert* dapat dilihat dalam Tabel 3.6 berikut :

Tabel 3.6 Interval Persentase Kesetujuan

Persentase kesetujuan	kriteria
80% - 100%	Sangat Setuju
60% - 79,99%	Setuju
40% - 59,99%	Netral
20% - 39,99%	Tidak Setuju
0% - 19,99%	Sangat Tidak Setuju

Setelah menentukan interval kita harus mendapatkan hasil interpretasi penilaiannya dengan menggunakan rumus sebagai berikut

Y = skor tertinggi likert x jumlah responden, maka $5 \times 85 = 425$

X = skor terendah likert x jumlah responden, maka $1 \times 85 = 85$

Untuk menentukan hasil persentase setiap pertanyaan yang diisi responden kita gunakan rumus sebagai berikut :

Persentase Usability menggunakan skala likert menggunakan persamaan berikut :

$$\text{persentase Usability} = \frac{\text{skor tang diperoleh}}{\text{skor maksimal}} \times 100\% \quad (4)$$

Berikut ini persentase persepsi dapat dilihat pada Tabel 3.7

Tabel 3.7 Persentase Persepsi

No.	Pertanyaan	Keterangan									
		Persepsi									
		STS		TS		N		S		SS	
Tangible (bukti fisik)											
T1	Sistem informasi akademik memiliki tampilan yang menarik dan mudah dipahami.	1	1%	3	4%	17	20%	36	42%	28	33%
T2	Fitur dan menu dalam sistem tersusun dengan jelas.	1	1%	4	5%	19	22%	37	44%	24	28%
T3	Sistem dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat (HP/laptop).	0	0%	3	4%	8	9%	37	44%	37	44%
T4	Tampilan sistem konsisten dan tidak membingungkan.	0	0%	3	4%	20	24%	36	42%	26	31%
T5	Desain sistem terlihat profesional dan rapi.	0	0%	5	6%	23	27%	33	39%	24	28%
Reliability (keandalan)											
R1	Sistem memberikan informasi akademik yang akurat.	0	0%	2	2%	15	18%	41	48%	27	32%
R2	Sistem dapat digunakan tanpa gangguan/error.	1	1%	7	8%	30	35%	27	32%	20	24%
R3	Data yang ditampilkan sistem selalu terbaru (update).	0	0%	3	4%	22	26%	37	44%	23	27%
R4	Sistem berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0	0%	2	2%	20	24%	40	47%	23	27%
R5	Sistem mampu menyimpan data dengan baik tanpa kehilangan data.	0	0%	5	6%	21	25%	30	35%	29	34%
Responsiveness (daya tanggap)											
S1	Sistem merespon perintah dengan cepat.	0	0%	3	4%	27	32%	33	39%	22	26%
S2	Proses loading sistem berlangsung cepat.	0	0%	4	5%	33	39%	25	29%	23	27%
S3	Tersedia bantuan saat mengalami kesulitan menggunakan sistem.	0	0%	4	5%	24	28%	32	38%	25	29%
S4	Keluhan atau kendala ditangani dengan cepat.	0	0%	3	4%	16	19%	40	47%	26	31%
Assurance (jaminan)											
A1	Sistem menjamin keamanan data pengguna.	0	0%	3	4%	16	19%	38	45%	28	33%
A2	Sistem dapat dipercaya dalam pengelolaan data akademik.	0	0%	1	1%	15	18%	39	46%	30	35%
A3	Sistem memberikan kepastian informasi yang jelas.	0	0%	2	2%	14	16%	41	48%	28	33%
A4	Sistem memberikan perlindungan terhadap data pribadi pengguna.	1	1%	3	4%	14	16%	38	45%	29	34%
Empathy (empati)											
E1	Sistem memperhatikan kebutuhan pengguna.	0	0%	1	1%	26	31%	33	39%	25	29%
E2	Sistem mudah digunakan oleh semua pengguna.	0	0%	2	2%	21	25%	36	42%	26	31%
E3	Sistem menyediakan panduan penggunaan yang jelas.	0	0%	8	9%	20	24%	30	35%	27	32%
E4	Sistem memberikan kemudahan dalam akses informasi akademik.	0	0%	1	1%	16	19%	35	41%	33	39%

Sumber : data diolah oleh Microsoft Excel

Pada bagian tabel persepsi responden persentasi skala *likert*, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap sistem informasi akademik di Sukarobot . Hal ini terlihat dari dominannya jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada seluruh dimensi SERVQUAL, meskipun masih terdapat beberapa responden yang memberikan jawaban netral dan tidak setuju pada beberapa indikator.

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), responden menilai bahwa sistem memiliki tampilan yang cukup menarik, mudah dipahami, dan dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada kemampuan akses sistem di berbagai perangkat dengan persentase setuju dan sangat setuju masing-masing sebesar 44%

Dimensi *reliability* (keandalan), responden menilai sistem sudah cukup akurat dalam memberikan informasi akademik dan mampu berfungsi sesuai kebutuhan pengguna. Namun, pada indikator sistem dapat digunakan tanpa gangguan/*error* masih terdapat responden yang memberikan penilaian netral cukup tinggi sebesar 35% yang menunjukkan bahwa kestabilan sistem masih perlu ditingkatkan.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), responden menilai sistem cukup *responsive* dalam merespon perintah dan menangani kendala pengguna, akan tetapi, indikator proses *loading* sistem memperoleh persentase netral tertinggi sebesar 39% sehingga kecepatan sistem masih menjadi perhatian pengguna.

Pada bagian dimensi *assurance* (jaminan), responden memberikan penilaian baik terhadap keamanan dan perlindungan data pengguna. Mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa sistem dapat dipercaya dalam pengelolaan data akademik dan mampu memberikan perlindungan terhadap data pribadi pengguna.

Sedangkan dimensi *empathy* (empati), responden menilai sistem cukup memperhatikan kebutuhan pengguna, mudah digunakan, serta memberikan kemudahan dalam akses informasi akademik. Indikator kemudahan akses informasi akademik memperoleh penilaian positif tertinggi dengan persentase sangat setuju sebesar 39%.

Secara keseluruhan, hasil persepsi menunjukkan bahwa sistem informasi akademik Sukarobot telah dinilai baik oleh pengguna pada seluruh dimensi SERVQUAL. Namun demikian, beberapa aspek seperti kestabilan sistem, kecepatan *loading*, dan penyediaan panduan pengguna masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pengguna secara lebih optimal.

Berikut ini persentase harapan dapat dilihat pada Tabel 3.8

Tabel 3.8 Persentase Harapan

No.	Pertanyaan	Keterangan									
		Harapan									
		STS		TS		N		S		SS	
Tangible (bukti fisik)											
T1	Sistem informasi akademik memiliki tampilan yang menarik dan mudah dipahami.	0	0%	0	0%	5	6%	35	41%	45	53%
T2	Fitur dan menu dalam sistem tersusun dengan jelas.	0	0%	0	0%	9	11%	40	47%	36	42%
T3	Sistem dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat (HP/laptop).	0	0%	0	0%	2	2%	34	40%	49	58%
T4	Tampilan sistem konsisten dan tidak membingungkan.	0	0%	0	0%	4	5%	44	52%	37	44%
T5	Desain sistem terlihat profesional dan rapi.	0	0%	0	0%	14	16%	39	46%	32	38%
Reliability (keandalan)											
R1	Sistem memberikan informasi akademik yang akurat.	0	0%	0	0%	5	6%	46	54%	34	40%
R2	Sistem dapat digunakan tanpa gangguan/error.	0	0%	1	1%	13	15%	35	41%	36	42%
R3	Data yang ditampilkan sistem selalu terbaru (update).	0	0%	1	1%	6	7%	42	49%	36	42%
R4	Sistem berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0	0%	1	1%	7	8%	41	48%	36	42%
R5	Sistem mampu menyimpan data dengan baik tanpa kehilangan data.	0	0%	0	0%	4	5%	37	44%	44	52%
Responsiveness (daya tanggap)											
S1	Sistem merespon perintah dengan cepat.	0	0%	0	0%	7	8%	44	52%	34	40%
S2	Proses loading sistem berlangsung cepat.	0	0%	1	1%	9	11%	38	45%	37	44%
S3	Tersedia bantuan saat mengalami kesulitan menggunakan sistem.	0	0%	0	0%	7	8%	44	52%	34	40%
S4	Keluhan atau kendala ditangani dengan cepat.	0	0%	0	0%	7	8%	46	54%	32	38%
Assurance (jaminan)											
A1	Sistem menjamin keamanan data pengguna.	0	0%	1	1%	3	4%	38	45%	43	51%
A2	Sistem dapat dipercaya dalam pengelolaan data akademik.	0	0%	0	0%	5	6%	42	49%	38	45%
A3	Sistem memberikan kepastian informasi yang jelas.	0	0%	0	0%	4	5%	44	52%	37	44%
A4	Sistem memberikan perlindungan terhadap data pribadi pengguna.	0	0%	0	0%	2	2%	35	41%	48	56%
Empathy (empati)											
E1	Sistem memperhatikan kebutuhan pengguna.	0	0%	0	0%	5	6%	45	53%	35	41%
E2	Sistem mudah digunakan oleh semua pengguna.	0	0%	0	0%	4	5%	42	49%	39	46%
E3	Sistem menyediakan panduan penggunaan yang jelas.	0	0%	0	0%	7	8%	40	47%	38	45%
E4	Sistem memberikan kemudahan dalam akses informasi akademik.	0	0%	0	0%	7	8%	39	46%	39	46%

Sumber : data diolah oleh Microsoft Excel

Pada bagian tabel harapan responden persentase skala *likert*, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas sistem informasi akademik di Sukarobot. Hal ini bisa dilihat dari dominannya jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dimensi *tangible* (bukti fisik), responden terhadap sistem memiliki tampilan yang menarik, mudah dipahami, serta dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat. Persentase tertinggi terdapat pada indikator akses sistem di berbagai perangkat dengan nilai sangat setuju sebesar 58%.

Dimensi *reliability* (keandalan), responden mengharapkan sistem mampu memberikan informasi yang akurat, stabil, dan dapat menyimpan data dengan aman, indikator penyimpanan data tanpa kehilangan data memperoleh persentase sangat setuju tertinggi sebesar 52%.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), responden berharap sistem mampu merespon perintah dengan cepat serta menangani kendala pengguna secara *responsive*. Mayoritas responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju pada seluruh indikator.

Dimensi *assurance* (jaminan), responden memiliki harapan tinggi terhadap keamanan dan perlindungan data pengguna. Indikator perlindungan data pribadi memperoleh persentase sangat setuju tertinggi sebesar 56% yang menunjukkan pentingnya aspek keamanan sistem bagi pengguna.

Sedangkan pada dimensi *empathy* (empati), responden berharap sistem mudah digunakan, memahami kebutuhan pengguna, serta menyediakan panduan yang jelas. Jawaban setuju dan sangat setuju mendominasi seluruh indikator pada dimensi ini.

Jadi secara keseluruhan, hasil persentase menunjukkan bahwa responden memiliki ekspektasi yang sangat baik terhadap sistem informasi akademik, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, keamanan data, kecepatan sistem, dan keandalan layanan akademik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi pelayanan akademik Sukarobot secara umum sudah berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari nilai persepsi dan harapan pengguna yang cukup tinggi pada seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun demikian, hasil analisis gap SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi masih memiliki nilai gap negatif, yang berarti pelayanan sistem informasi akademik belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Dimensi *assurance* menjadi dimensi dengan kualitas pelayanan terbaik karena memiliki nilai gap terkecil, sehingga pengguna merasa cukup percaya terhadap keamanan dan jaminan layanan yang diberikan sistem. Sementara itu, dimensi *reliability* dan *responsiveness* memiliki nilai gap terbesar, sehingga menjadi aspek yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Beberapa permasalahan utama yang ditemukan meliputi kestabilan sistem yang masih kurang optimal, terjadinya gangguan atau error, kecepatan loading sistem, serta respon terhadap kendala pengguna yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan dan perbaikan sistem secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan akademik dapat lebih memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan mitra Sukarobot.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. S. N. Marlina Mulyawan, "PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MTS PPI 50 LEMBANG," *Pendas J. Ilm. Pendidik. Dasar*, no. Vol. 9 No. 04 (2024): Volume 09, Nomor 04, Desember 2024, pp. 128–153, 2024, [Online]. Available: <https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/view/19793/9429>
- [2] R. Rismawati and O. Arifudin, "Peran Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan," *J. Tahsinia*, vol. 5, no. 7, pp. 1099–1122, 2024.
- [3] M. P. Razak and R. Azis, "Analisis Penggunaan Teknologi Digital Layanan Akademik," *Kelola J. Islam. Educ. Manag.*, vol. 9, no. 2, pp. 369–385, 2024.
- [4] N. J. Pratiwi, A. A. Purwati, M. L. Hamzah, and N. Nyoto, "The Effect Of Service Quality And Academic Information Systems Quality On Student's Satisfaction," *Int. J. Econ. Dev. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 51–70, 2022, doi: 10.37385/ijedr.v3i1.400.
- [5] D. Wijayanti, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Fakultas MIPA UII," vol. 5, no. September, pp. 1133–1140, 2012.
- [6] Syahril, "Analisis Perencanaan Strategis SI/TI Menggunakan Metode Ward & Peppard (Studi Kasus : Pondok Pesantren I-Muslimun)," *J. CoSciTech (Computer Sci. Inf. Technol.)*, vol. 4, no. 3, pp. 534–547, 2023, doi: 10.37859/coscitech.v4i3.6318.
- [7] S. Olis, "Penerapan logika fuzzy mamdani pada sistem penyiram tanaman stroberi otomatis berbasis mikrokontroler," vol. 3, no. 3, pp. 33–41, 2022.
- [8] A. H. Siregar, A. Nazir, I. Afrianty, E. Budianita, and F. Insani, "Jurnal Computer Science and Information Technology (CoSciTech) simvastatin," vol. 4, no. 3, pp. 626–635, 2023.
- [9] A. Putri, A. Sri, O. Sigalingging, A. Fajarani, and A. Alfia, "ORIGINAL ARTICLE Analysis of Factors Influencing the Occurrence of Overnutrition in Infants Analisis Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Gizi Berlebih Pada Bayi Pendahuluan," vol. 8, no. 4, pp. 2584–2592, 2025.
- [10] C. D. A. A. Istri and Rizki Fadila, "Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Masyarakat Tentang Program JKN," *J. Kesehat. Qamarul Huda*, vol. 11, no. 1, pp. 307–315, 2023, doi: 10.37824/jkqh.v11i1.2023.462.
- [11] Sri Restu Ningsih, Arika Juwita Z., Ade Irma Suryani, Cyntia Lasmi Andesti, and Rahmadini Darwas, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aplikasi E-Task Menggunakan Metode Servqual," *J. Inf. Syst. Manag. Digit. Bus.*, vol. 1, no. 4, pp. 417–428, 2024, doi: 10.59407/jismdb.v1i4.913.