

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Trust*, dan *Security* di STKIP Persada Khatulistiwa, dapat disimpulkan bahwa secara umum SIAKAD telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung kegiatan akademik dan administrasi akademik. Penilaian dari mahasiswa, dosen, Sekretaris Program Studi, Admin Bagian Administrasi Akademik (BAAK), dan Wakil Ketua Bidang Akademik menunjukkan tingkat kepuasan yang berada pada kategori puas hingga sangat puas. Meskipun demikian, terdapat perbedaan tingkat kepuasan pada setiap kelompok pengguna dan pada setiap aspek yang dianalisis.

Dari sudut pandang mahasiswa, tingkat kepuasan secara keseluruhan mencapai 81,17% dan termasuk dalam kategori puas. Aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah *Format*, *Ease of Use*, dan *Trust*, sedangkan aspek *Timeliness* memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum menilai SIAKAD memiliki tampilan yang baik, mudah digunakan, dapat dipercaya, serta menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan akademik. Namun, ketepatan waktu dalam penyediaan dan pembaruan informasi masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan.

Hasil analisis berdasarkan program studi juga menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa berada pada kategori sangat puas, meskipun pada beberapa program studi aspek *Timeliness* masih berada pada kategori puas.

Dari sudut pandang dosen, tingkat kepuasan secara keseluruhan mencapai 77,56% dan termasuk dalam kategori puas. Aspek *Ease of Use* memperoleh penilaian tertinggi, diikuti oleh *Format*, *Content*, *Accuracy*, dan *Timeliness*. Sementara itu, aspek *Trust* dan *Security* memperoleh persentase yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa SIAKAD secara umum telah mudah digunakan dan mampu mendukung pelaksanaan tugas akademik dosen, seperti penginputan nilai, pengelolaan data mahasiswa, dan akses terhadap informasi akademik. Namun, aspek kepercayaan terhadap sistem dan keamanan masih perlu mendapatkan perhatian agar dosen memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap keandalan dan perlindungan data pada SIAKAD.

Dari sudut pandang Sekretaris Program Studi, tingkat kepuasan secara keseluruhan mencapai 70,15% dan berada pada kategori puas. Aspek *Security* memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan *Content* dan *Timeliness* memperoleh nilai yang relatif lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa SIAKAD telah cukup membantu dalam mendukung administrasi akademik di tingkat program studi, namun masih diperlukan peningkatan terutama dalam kelengkapan informasi, ketepatan waktu penyediaan data, serta pemenuhan kebutuhan administrasi program studi secara lebih optimal.

Dari sudut pandang Admin BAAK, tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 78,57% dan termasuk dalam kategori puas. Aspek *Ease of Use* memperoleh persentase tertinggi, yang menunjukkan bahwa SIAKAD relatif mudah digunakan dalam menunjang pengelolaan kegiatan akademik. Aspek *Content* dan *Accuracy* juga memperoleh penilaian yang tinggi, sedangkan *Timeliness* menjadi aspek dengan penilaian paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa SIAKAD telah menjadi bagian penting dalam pengelolaan administrasi akademik, tetapi kecepatan layanan, pembaruan informasi, dan kestabilan sistem pada kondisi akses yang tinggi masih perlu ditingkatkan.

Sementara itu, dari sudut pandang Wakil Ketua Bidang Akademik, tingkat kepuasan secara keseluruhan mencapai 74,28% dan termasuk dalam kategori puas. Aspek *Content* memperoleh penilaian tertinggi, yang menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam SIAKAD telah cukup mendukung kebutuhan akademik pada tingkat pimpinan. Aspek *Security* juga memperoleh penilaian yang baik. Namun, aspek *Format* dan *Ease of Use* memperoleh nilai yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa SIAKAD masih perlu dikembangkan dari sisi tampilan, kemudahan penggunaan, integrasi fitur, serta kemampuan sistem dalam mengakomodasi kebutuhan pengelolaan akademik yang bersifat strategis.

Jika ditinjau berdasarkan seluruh aspek yang dianalisis, aspek *Content* menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam SIAKAD

secara umum telah sesuai dengan kebutuhan pengguna, meskipun pada beberapa kelompok masih diperlukan peningkatan kelengkapan informasi. Aspek *Accuracy* menunjukkan bahwa informasi akademik secara umum dinilai cukup tepat, namun konsistensi dan pembaruan data tetap perlu dipertahankan. Aspek *Format* memperoleh penilaian yang relatif baik, terutama dari mahasiswa dan dosen, meskipun pada tingkat pimpinan tampilan dan penyajian informasi masih dapat dikembangkan. Aspek *Ease of Use* juga menunjukkan hasil yang positif, sehingga SIAKAD secara umum dapat dikatakan cukup mudah digunakan oleh pengguna.

Aspek *Timeliness* menjadi salah satu aspek yang paling konsisten memperoleh penilaian relatif lebih rendah pada beberapa kelompok pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyediaan informasi, kecepatan akses, dan kestabilan sistem masih menjadi bagian yang perlu mendapatkan perhatian. Sementara itu, aspek *Trust* menunjukkan adanya perbedaan penilaian antar kelompok pengguna, terutama antara mahasiswa dan dosen. Mahasiswa memberikan tingkat kepercayaan yang relatif tinggi, sedangkan dosen memberikan penilaian yang lebih rendah. Demikian pula pada aspek *Security*, sebagian besar kelompok pengguna memberikan penilaian yang baik, tetapi masih terdapat kelompok pengguna yang menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Oleh karena itu, peningkatan keandalan, keamanan data, dan transparansi sistem tetap diperlukan untuk memperkuat kepercayaan seluruh pengguna.

Temuan hasil wawancara pada tahap praobservasi yang menunjukkan adanya kendala seperti sistem lambat, error, tampilan pada perangkat *mobile* yang belum optimal, keterbatasan integrasi, serta kebutuhan terhadap penambahan fitur tidak bertentangan dengan hasil penelitian melalui kuesioner. Permasalahan tersebut merupakan pengalaman personal dari beberapa informan dan tidak dapat digeneralisasikan sebagai kondisi yang dialami oleh seluruh pengguna SIAKAD. Hasil kuesioner dengan cakupan responden yang lebih luas menunjukkan bahwa secara umum pengguna tetap memberikan penilaian positif terhadap manfaat dan kualitas SIAKAD. Namun demikian, temuan wawancara tersebut tetap penting sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi bagian-bagian sistem yang masih perlu diperbaiki dan dikembangkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIAKAD STKIP Persada Khatulistiwa secara umum telah memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada seluruh kelompok pengguna dan mampu mendukung pelaksanaan kegiatan akademik serta administrasi akademik. Kekuatan utama sistem terlihat pada aspek isi informasi, tampilan, dan kemudahan penggunaan, sedangkan aspek yang masih perlu mendapat perhatian meliputi ketepatan waktu dan kestabilan layanan, kepercayaan dan keamanan pada kelompok pengguna tertentu, integrasi layanan akademik, pembaruan data, serta pengembangan fitur sesuai kebutuhan masing-masing pengguna. Oleh karena itu, pengembangan SIAKAD perlu dilakukan secara

berkelanjutan agar kualitas layanan akademik semakin optimal dan mampu memenuhi kebutuhan seluruh pengguna secara lebih efektif.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, serta kesimpulan yang telah diperoleh mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di STKIP Persada Khatulistiwa, maka beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

Bagi pengelola dan pengembang SIKAD, disarankan untuk terus melakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem secara berkala, terutama pada aspek *Timeliness*, karena aspek ini cenderung memperoleh penilaian lebih rendah pada beberapa kelompok pengguna. Peningkatan dapat dilakukan melalui optimalisasi kecepatan akses, kestabilan sistem, serta pembaruan informasi akademik secara lebih tepat waktu. Selain itu, kapasitas sistem perlu disesuaikan agar tetap stabil ketika digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna, terutama pada periode pengisian KRS, penginputan nilai, serta menjelang UTS dan UAS.

Pada aspek *Trust* dan *Security*, pengelola SIKAD disarankan untuk meningkatkan keandalan dan keamanan sistem, khususnya karena terdapat perbedaan tingkat kepuasan antar kelompok pengguna. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan memperkuat perlindungan data pengguna, meningkatkan keamanan akun, menjaga konsistensi dan keakuratan informasi, serta memberikan informasi yang jelas terkait mekanisme

perlindungan data dan keamanan sistem. Peningkatan pada aspek tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan pengguna terhadap SIAKAD.

Dari sisi tampilan dan kemudahan penggunaan, SIAKAD perlu terus dikembangkan agar lebih responsif dan mudah digunakan melalui berbagai perangkat, khususnya perangkat *mobile*. Penyederhanaan navigasi, penataan menu yang lebih jelas, serta pengembangan tampilan yang responsif dapat membantu pengguna dalam mengakses layanan akademik secara lebih nyaman. Selain itu, penyediaan panduan penggunaan atau petunjuk pada fitur tertentu juga dapat membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem.

Dalam hal integrasi layanan akademik, disarankan agar SIAKAD dikembangkan menjadi sistem yang lebih terintegrasi sehingga berbagai proses akademik dapat dilakukan secara langsung melalui sistem tanpa harus menggunakan prosedur tambahan secara manual. Pengembangan dapat mencakup integrasi penginputan dan validasi nilai, pengajuan cuti akademik, pembaruan status mahasiswa, pengelolaan dosen pembimbing akademik, serta peningkatan sistem penjadwalan untuk meminimalkan terjadinya bentrok jadwal atau penggunaan ruang antar program studi.

Bagi Bagian Administrasi Akademik dan Program Studi, disarankan untuk melakukan pemutakhiran data secara berkala agar informasi mahasiswa, dosen, jadwal, dan data akademik lainnya selalu sesuai dengan kondisi terkini. Selain itu, koordinasi antara BAAK, program studi, pengelola SIAKAD, dan pimpinan perlu terus ditingkatkan agar kebutuhan

akademik dari setiap kelompok pengguna dapat segera diakomodasi dalam pengembangan sistem.

Bagi dosen dan mahasiswa sebagai pengguna SIAKAD, disarankan untuk memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia secara optimal serta menyampaikan kendala atau kebutuhan pengembangan melalui saluran yang telah disediakan. Masukan dari pengguna sangat penting karena dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dalam menentukan prioritas perbaikan dan pengembangan sistem.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan melibatkan variabel lain di luar *End User Computing Satisfaction*, *Trust*, dan *Security*, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, atau keberlanjutan penggunaan sistem. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan gabungan antara kuantitatif dan kualitatif agar hasil pengukuran kepuasan pengguna dapat dilengkapi dengan penjelasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman, kendala, dan kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian dapat dilakukan secara berkala agar perkembangan kualitas SIAKAD dan perubahan tingkat kepuasan pengguna dapat dibandingkan dari waktu ke waktu.