

## ANALISIS PENGARUH PEMANFAATAN SIMAK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENDIDIKAN TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KENDARI

Muh Reza Pahlevi<sup>1</sup>, Zila Razilu<sup>2</sup>, Alfiah Fajriani<sup>3</sup>  
Universitas Muhammadiyah Kendari<sup>1,2,3</sup>

Email : [rezawahid1202@gmail.com](mailto:rezawahid1202@gmail.com)<sup>1</sup>, [alfiah.fajriani@umkendari.ac.id](mailto:alfiah.fajriani@umkendari.ac.id)<sup>2</sup>,  
[zila.razilu@umkendari.ac.id](mailto:zila.razilu@umkendari.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) terhadap kepuasan mahasiswa di Jurusan Pendidikan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Kendari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei melalui kuesioner tertutup berbasis skala Likert. Sampel terdiri dari 22 mahasiswa yang dipilih secara total sampling. Data dianalisis secara deskriptif dengan perhitungan rata-rata skor dan didukung oleh uji validitas serta reliabilitas untuk menguji kualitas instrumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SIMAK berada pada kategori “Cukup Puas”, dengan nilai rata-rata per item sebesar 3,28 dari skala 5. Fitur yang paling memuaskan mahasiswa adalah pengisian KRS, dengan skor tertinggi sebesar 4,23, sedangkan aspek yang paling rendah adalah stabilitas sistem, dengan skor 2,52. Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap total skor, dan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,987, yang menunjukkan bahwa instrumen sangat reliabel. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SIMAK telah memberikan kontribusi positif dalam mempermudah proses akademik mahasiswa, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek teknis dan pengalaman pengguna. Hasil ini memberikan masukan bagi pengembang sistem dan pihak Jurusan untuk meningkatkan kualitas layanan akademik digital secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *SIMAK, kepuasan mahasiswa, sistem informasi akademik, usability, reliabilitas*

### ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the use of the Academic Management Information System (SIMAK) on student satisfaction in the Information Technology Education Department of Muhammadiyah University of Kendari. This study uses a descriptive quantitative approach with a survey technique through a closed questionnaire based on a Likert scale. The sample consisted of 22 students selected by total sampling. The data were analyzed descriptively by calculating the average score and supported by validity and reliability tests to test the quality of the instrument. The results showed that the level of student satisfaction with SIMAK was in the "Quite Satisfied" category, with an average score per item of 3.28 on a scale of 5. The feature that most satisfied students was filling out the KRS (Course Plan) with the highest score of 4.23, while the aspect that was least satisfied was system stability with a score of 2.52. The validity test showed that all items had a positive and significant correlation with the total score, and the reliability test produced a Cronbach's Alpha value of 0.987, indicating that the instrument was highly reliable. This study concluded that SIMAK has made a positive contribution in simplifying students' academic processes, although improvements in technical aspects and user experience are still needed. These results provide input for system developers and the Department to improve the quality of digital academic services in a sustainable manner.

**Keywords:** *SIMAK, student satisfaction, academic information system, usability, reliability*

## PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology* atau TIK) dalam dua dekade terakhir telah secara fundamental merevolusi hampir seluruh aspek kehidupan manusia, dengan dampak yang sangat signifikan dirasakan di bidang pendidikan tinggi. Perguruan tinggi, sebagai institusi sentral penghasil ilmu pengetahuan dan sumber daya manusia berkualitas, tidak dapat terlepas dari dinamika digitalisasi yang terjadi secara global. Transformasi digital dalam dunia pendidikan modern tidak lagi hanya mencakup penggunaan media pembelajaran berbasis teknologi atau *e-learning*, tetapi telah menyentuh aspek fundamental tata kelola akademik dan administrasi pendidikan. Dalam konteks ini, keberadaan sistem informasi akademik (SIMAK) menjadi absolut krusial. Sistem ini berfungsi sebagai bagian integral dari infrastruktur teknologi yang mendukung efisiensi dan efektivitas manajemen institusi pendidikan tinggi di era digital (Karim, 2020). Sistem ini menjadi tulang punggung (*backbone*) yang mengintegrasikan data mahasiswa, dosen, kurikulum, dan pelaporan, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat.

Di lingkungan Universitas Muhammadiyah Kendari, khususnya pada Jurusan Pendidikan Teknologi Informasi (PTI), Sistem Informasi Akademik (SIMAK) telah diimplementasikan sebagai sistem pendukung utama dalam menunjang seluruh layanan akademik. Mahasiswa, yang merupakan pengguna (*user*) utama dari *platform* ini, dituntut untuk dapat beradaptasi dan memanfaatkan sistem ini secara mandiri dalam mengelola berbagai proses akademik mereka, mulai dari registrasi mata kuliah, pengecekan nilai, hingga perencanaan studi. Namun, adopsi teknologi informasi dalam dunia pendidikan tidak dapat dinilai keberhasilannya hanya dari segi ketersediaan atau implementasi teknisnya saja. Kesenjangan (*gap*) yang sering terjadi adalah antara ketersediaan sistem dan penerimaan pengguna. Oleh karena itu, faktor keterterimaan (*acceptance*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) menjadi tolok ukur yang jauh lebih penting. Tanpa adanya tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna, sebuah sistem informasi yang telah dibangun dengan biaya dan upaya besar berisiko tinggi menjadi tidak efektif dan tidak memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Kepuasan pengguna sistem informasi, dalam konteks ini adalah mahasiswa sebagai *end-user*, telah menjadi salah satu parameter paling penting untuk mengevaluasi keberhasilan sejati dari implementasi suatu sistem informasi akademik. Keterkaitan ini sangat jelas: pengguna yang merasa puas dengan fungsionalitas, kemudahan, dan keandalan sistem akan lebih termotivasi untuk menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Kepuasan ini akan menumbuhkan kepercayaan terhadap institusi. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat memicu berbagai dampak negatif yang serius. Hal ini dapat menyebabkan munculnya resistensi dari pengguna, tingkat penggunaan (*utilization rate*) yang rendah, atau bahkan penolakan total terhadap sistem. Mahasiswa mungkin akan mencari cara-cara manual atau alternatif lain yang tidak efisien, yang pada akhirnya menghambat tujuan digitalisasi itu sendiri. Oleh karena itu, melakukan evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap SIMAK menjadi sebuah langkah yang esensial dan strategis dalam rangka perbaikan sistem (*system improvement*) secara berkelanjutan dan terarah.

Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna secara objektif, menyeluruh, dan sistematis, diperlukan sebuah kerangka kerja evaluasi yang terstruktur. Salah satu pendekatan teoretis yang paling banyak digunakan dan diakui efektivitasnya dalam bidang interaksi manusia-komputer adalah pendekatan *usability* atau kegunaan sistem (Eugenia, 2022). *Usability* adalah sebuah konsep yang menilai sejauh mana sebuah produk atau sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan spesifik dengan efektivitas, efisiensi, dan kegunaan.

dan kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu. Menurut pionir di bidang ini, Jakob Nielsen (sebagaimana dikutip dalam Defanti, 2022), *usability* bukanlah konsep tunggal, melainkan sebuah atribut multidimensional yang dapat diukur secara konkret. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk membedah pengalaman pengguna menjadi komponen-komponen spesifik, sehingga masalah dapat diidentifikasi secara presisi, bukan hanya berdasarkan perasaan umum "suka" atau "tidak suka" terhadap sistem tersebut.

Menurut kerangka kerja yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen (dalam Defanti, 2022), *usability* atau kegunaan sistem dapat diukur melalui lima dimensi utama. Dimensi pertama adalah *Visibility* (Visibilitas Status Sistem), yang mengacu pada sejauh mana sistem mampu menampilkan informasi yang dibutuhkan secara jelas dan memberikan umpan balik (*feedback*) yang tepat waktu kepada pengguna. Pengguna harus selalu tahu apa yang sedang terjadi, misalnya apakah data mereka sudah tersimpan atau proses sedang berjalan. Dimensi kedua adalah *Match with the Real World* (Kesesuaian Antara Sistem dengan Dunia Nyata). Dimensi ini menekankan bahwa sistem harus "berbicara" dalam bahasa yang dipahami pengguna. Istilah, ikonografi, dan alur kerja yang digunakan dalam SIMAK harus sesuai dengan harapan, konvensi, dan bahasa yang lazim digunakan dalam dunia akademik mahasiswa, bukan menggunakan jargon teknis internal yang membingungkan.

Dimensi ketiga adalah *User Control and Freedom* (Kontrol dan Kebebasan Pengguna), yang berarti pengguna harus merasa memegang kendali atas sistem. Mereka harus dapat dengan mudah mengoreksi kesalahan atau membatalkan tindakan yang tidak disengaja, misalnya melalui tombol "undo" atau "cancel" yang jelas, tanpa harus melalui proses yang rumit. Dimensi keempat adalah *Consistency and Standards* (Konsistensi dan Standar). Sebuah sistem yang baik harus memiliki keseragaman tampilan, istilah, dan navigasi. Pengguna tidak boleh bingung apakah kata atau tindakan yang sama memiliki arti berbeda di halaman yang berbeda. Terakhir, dimensi kelima adalah *Flexibility and Efficiency of Use* (Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan). Sistem harus efisien untuk digunakan, baik oleh pengguna baru maupun pengguna ahli (misalnya dengan menyediakan *shortcut*), dan memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan jumlah langkah seminimal mungkin (Defanti, 2022).

Kelima dimensi *usability* yang telah dijabarkan tersebut memberikan landasan teoretis dan metodologis yang kuat untuk menilai sejauh mana sebuah sistem informasi dapat digunakan secara efektif, efisien, dan menyenangkan oleh pengguna akhirnya. Dalam konteks penelitian inilah letak *nilai kebaruan* atau *inovasi* yang diajukan. Penelitian ini secara spesifik menganalisis pemanfaatan SIMAK di lingkungan Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Universitas Muhammadiyah Kendari dengan mengadopsi kelima dimensi *usability* dari Nielsen sebagai alat analisis utama. Penelitian ini mencoba menjawab pertanyaan penelitian yang krusial: Sejauh mana pemanfaatan SIMAK berdasarkan kelima dimensi tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa PTI Universitas Muhammadiyah Kendari? Melalui pemahaman mendalam terhadap persepsi pengguna mengenai aspek-aspek *usability* ini, akan diperoleh informasi diagnostik yang sangat bermanfaat. Hasil penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi secara jelas kekuatan dan, yang lebih penting, kelemahan spesifik dari sistem SIMAK yang ada saat ini untuk rekomendasi perbaikan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk mengumpulkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik guna menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat (Rosyidah, 2024). Lokasi penelitian ditetapkan di program studi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Universitas Muhammadiyah Kendari.

Muhammadiyah Kendari. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif PTI semester genap 2024/2025 yang telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) minimal satu semester. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil ( $N=22$ ), penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* (sensus), di mana seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Variabel bebas (*independent variable*) adalah Pemanfaatan SIMAK (X), yang diukur menggunakan 10 item berdasarkan lima dimensi *usability* dari Nielsen (1993), yaitu visibilitas, kesesuaian, kendali pengguna, konsistensi, serta fleksibilitas dan efisiensi (Sani, 2024). Variabel terikat (*dependent variable*) adalah Kepuasan Mahasiswa (Y), yang diukur menggunakan 2 item rekapitulasi.

Prosedur pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan instrumen penelitian berupa kuesioner (*questionnaire*) tertutup secara daring melalui *Google Form*. Kuesioner ini terdiri dari 12 butir pernyataan (10 untuk variabel X dan 2 untuk variabel Y) yang dirancang menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang skor dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Sebelum digunakan, instrumen penelitian telah melalui uji kualitas data untuk memastikan kelayakannya. Uji validitas (*validity test*) dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan *software* Excel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh 12 item pernyataan memiliki nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel (0,423 untuk  $n=22$  pada  $\alpha=0,05$ ), sehingga semua item dinyatakan valid. Selanjutnya, uji reliabilitas (*reliability test*) dilakukan untuk mengukur konsistensi internal instrumen. Hasil perhitungan menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai  $\alpha$  sebesar 0,987, yang masuk dalam kategori "Sangat Reliabel".

Setelah data terkumpul dari 22 responden yang valid, dilakukan proses pengolahan dan analisis data. Tahap awal adalah *data cleaning* untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan data, diikuti dengan tabulasi data ke dalam format *spreadsheet*. Teknik analisis data utama yang digunakan adalah statistik deskriptif. Analisis ini difokuskan pada perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dari setiap item dan variabel, serta perhitungan persentase untuk menginterpretasikan kecenderungan jawaban responden. Untuk mengkategorikan tingkat persepsi dan kepuasan mahasiswa, skor rata-rata tersebut dikelompokkan ke dalam lima kategori interval, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" (skor 1,00–1,79) hingga "Sangat Setuju" (skor 4,20–5,00). Analisis deskriptif ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang akurat mengenai persepsi mahasiswa PTI Universitas Muhammadiyah Kendari terhadap *usability* SIMAK dan tingkat kepuasan mereka terhadap sistem tersebut, tanpa melakukan pengujian hipotesis inferensial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Universitas Muhammadiyah Kendari yang telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) minimal selama satu semester. Responden dipilih dengan pendekatan *total sampling*, yakni seluruh mahasiswa yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia mengisi kuesioner secara sukarela dan lengkap. Jumlah responden yang valid dan layak dianalisis sebanyak 22 mahasiswa, yang berasal dari berbagai program studi dan jenjang semester. Pengambilan data secara daring menggunakan *Google Form* memungkinkan partisipasi responden yang lebih fleksibel dan mencerminkan persepsi pengguna sistem SIMAK dari berbagai latar belakang akademik.

Analisis karakteristik demografis responden difokuskan pada dua aspek utama, yaitu jenis kelamin dan semester perkuliahan, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

**Tabel 1. distribusi responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Perempuan	15	68,2%
Laki-Laki	7	32,8%
Total	22	100%

Berdasarkan tabel 1 hasil distribusi menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa perempuan, yakni sebanyak 21 orang (67,7%). Dominasi mahasiswa perempuan dalam penelitian ini konsisten dengan karakteristik umum PTI. Sebaliknya, mahasiswa laki-laki berjumlah 10 orang (32,3%), yang sebagian besar berasal dari program studi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) dan sebagian dari Pendidikan Bahasa Inggris. Meskipun jumlahnya lebih sedikit, representasi responden laki-laki tetap memberikan kontribusi penting untuk memperoleh variasi perspektif dalam menilai sistem SIMAK.

## 2. Implikasi Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan semester menunjukkan keragaman pengalaman dan persepsi terhadap SIMAK. Mahasiswa yang berada pada semester tinggi cenderung memiliki pengalaman lebih kompleks terhadap berbagai fitur dalam sistem, seperti pencetakan KHS, pengajuan cuti, maupun urusan akademik akhir. Sementara mahasiswa semester awal mungkin fokus pada penggunaan dasar seperti pengisian KRS dan cek jadwal kuliah.

### 1) Hasil Penilaian Mahasiswa terhadap SIMAK

Penilaian terhadap Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) dilakukan melalui 12 butir pernyataan tertutup dalam kuesioner, yang dirancang berdasarkan lima dimensi *usability* dari Jakob Nielsen dan indikator kepuasan pengguna sistem informasi. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert 5 poin, di mana skor 1 menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang sangat tinggi, dan skor 5 menunjukkan tingkat kepuasan atau persetujuan yang sangat tinggi. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur sejauh mana mahasiswa merasa terbantu, puas, dan nyaman dalam menggunakan SIMAK dalam berbagai aktivitas akademik seperti pengisian KRS, akses nilai, informasi jadwal kuliah, dan proses administrasi lainnya. Hasil dari penilaian ini memberikan gambaran objektif mengenai kinerja sistem dari sisi pengguna langsung.

**Tabel 2. Rata-rata Penilaian Mahasiswa terhadap SIMAK**

No.	Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Saya mudah mengakses sistem informasi manajemen akademik (SIMAK).	3,26	Cukup
2.	Menu dan fitur dalam SIMAK mudah dipahami dan digunakan.	4,06	Puas



3.	SIMAK mempermudah saya dalam melakukan KRS.	4,23	Sangat Puas
4.	Informasi akademik mudah saya dapatkan di SIMAK.	4,00	Puas
5.	SIMAK membantu saya menghemat waktu dalam mengurus administrasi akademik.	3,71	Puas
6.	Sistem SIMAK dapat diakses kapan saja dan di mana saja dengan stabil.	2,52	Tidak Puas
7.	Saya merasa puas dengan kemudahan akses SIMAK.	3,26	Cukup
8.	Saya merasa puas dengan kecepatan layanan akademik melalui SIMAK.	3,23	Cukup
9.	Saya puas dengan keakuratan informasi yang ditampilkan di SIMAK.	3,84	Puas
10.	SIMAK membantu memperlancar proses perkuliahan saya.	3,58	Puas
11.	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan keberadaan dan fungsi SIMAK di PTI Universitas Muhammadiyah.	3,68	Puas
12.	Saya akan merekomendasikan penggunaan SIMAK kepada mahasiswa lain.	3,74	Puas

Berdasarkan hasil evaluasi yang tersaji secara rinci pada Tabel 2, persepsi mahasiswa terhadap sistem informasi SIMAK menunjukkan pola kepuasan yang bervariasi antara aspek fungsionalitas fitur dan performa teknis. Mahasiswa memberikan respons yang sangat positif terhadap kemudahan proses pengisian KRS yang mencatatkan skor tertinggi sebesar 4,23 dengan predikat sangat puas. Dukungan fitur ini dinilai efektif, sejalan dengan kemudahan pemahaman menu dan ketersediaan informasi akademik yang masing-masing memperoleh skor di atas 4,00 dengan kategori puas. Namun, tantangan utama terletak pada stabilitas infrastruktur, di mana aspek fleksibilitas akses kapan saja dan di mana saja mendapat skor terendah 2,52 yang masuk kategori tidak puas. Selain itu, kecepatan layanan dan kemudahan akses awal hanya dinilai cukup. Meskipun terdapat kendala stabilitas tersebut, secara keseluruhan mahasiswa tetap merasa puas dengan keberadaan sistem ini dalam mendukung administrasi perkuliahan dan bersedia merekomendasikannya kepada pengguna lain.

### **Pembahasan**

Responden dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) Universitas Muhammadiyah Kendari, yang dipilih melalui pendekatan *total sampling*. Metode ini memastikan bahwa setiap anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) selama minimal satu semester, memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi. Dari proses distribusi kuesioner daring yang dilakukan, diperoleh data valid dari 22 mahasiswa yang berasal dari berbagai tingkat semester. Meskipun jumlah responden relatif kecil, keragaman latar belakang akademik mereka memberikan representasi yang cukup komprehensif mengenai pengalaman pengguna dari berbagai tahap perkuliahan. Penggunaan platform *Google Form* sebagai instrumen pengumpulan data tidak hanya meningkatkan fleksibilitas partisipasi, tetapi juga menjamin objektivitas karena responden dapat mengisi kuesioner tanpa tekanan waktu dan tempat. Data demografis yang terkumpul menjadi basis fundamental untuk menganalisis bagaimana variabel seperti durasi penggunaan sistem memengaruhi persepsi kepuasan dan efektivitas SIMAK dalam mendukung aktivitas akademik mereka sehari-hari (Adnan, 2020; Hardyanti & Fauzi, 2024; Mubarak et al., 2020).

Analisis karakteristik demografis menunjukkan dominasi responden perempuan sebesar 68,2%, berbanding 31,8% responden laki-laki. Komposisi ini selaras dengan profil umum mahasiswa di Program Studi PTI dan Pendidikan Bahasa Inggris yang menjadi basis populasi penelitian. Meskipun terdapat ketimpangan jumlah, partisipasi responden laki-laki tetap memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya perspektif evaluasi sistem. Keragaman semester responden juga menjadi temuan penting, di mana perbedaan tingkat studi berkorelasi dengan kompleksitas kebutuhan sistem. Mahasiswa semester akhir cenderung memanfaatkan fitur-fitur administratif tingkat lanjut seperti pengecekan transkrip nilai kumulatif dan pengajuan skripsi, sementara mahasiswa baru lebih berfokus pada fitur dasar seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) dan pengecekan jadwal. Variasi pengalaman pengguna berdasarkan gender dan tingkatan semester ini memberikan wawasan berharga bahwa desain SIMAK harus mampu mengakomodasi spektrum kebutuhan yang luas, mulai dari fungsi elementer hingga manajerial yang lebih kompleks (Alhajri et al., 2021; Darmawan et al., 2022; Ishlah et al., 2024; Rahmawati et al., 2024).

Evaluasi terhadap kualitas layanan SIMAK dilakukan melalui 12 indikator kinerja yang diadaptasi dari prinsip *usability* Jakob Nielsen, mencakup aspek efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna. Hasil pengukuran menunjukkan polarisasi persepsi yang menarik antara keunggulan fitur dengan kendala infrastruktur. Fitur pengisian KRS mendapatkan apresiasi tertinggi dengan skor 4,23, mengindikasikan bahwa sistem ini sangat efektif dalam mendigitalisasi proses administrasi yang sebelumnya manual dan memakan waktu. Kemudahan

navigasi menu dan kejelasan informasi akademik juga dinilai memuaskan, dengan skor rata-rata di atas 4,00. Hal ini menandakan bahwa dari sisi arsitektur informasi dan desain antarmuka, SIMAK telah berhasil menyajikan pengalaman pengguna yang intuitif. Mahasiswa merasa terbantu dalam merencanakan studi dan memantau progres akademik mereka berkat transparansi data yang disediakan oleh sistem. Kepuasan pada aspek fungsional ini menjadi modal sosial yang kuat bagi penerimaan teknologi di lingkungan kampus (Acala & Talirongan, 2023; Alzayed & Alghannam, 2022; Mulyani et al., 2022; Wibisono et al., 2024).

Namun, di balik keberhasilan fitur fungsional, terdapat catatan kritis terkait stabilitas teknis sistem. Indikator aksesibilitas "kapan saja dan di mana saja" mencatat skor terendah sebesar 2,52, yang masuk dalam kategori tidak puas. Temuan ini menyoroti adanya *bottleneck* pada infrastruktur jaringan atau kapasitas server yang belum optimal, terutama pada periode puncak penggunaan seperti masa pengisian KRS. Ketidakstabilan akses ini sering kali memicu frustrasi pengguna dan menghambat efisiensi administrasi yang menjadi tujuan utama digitalisasi. Selain itu, kecepatan respons layanan juga hanya dinilai pada level "cukup", mengindikasikan adanya latensi sistem yang perlu dioptimalkan. Kesenjangan antara kualitas fitur yang baik dengan performa teknis yang kurang andal ini menunjukkan bahwa fokus pengembangan selanjutnya harus diprioritaskan pada penguatan infrastruktur *backend* dan manajemen *bandwidth* untuk menjamin ketersediaan layanan yang prima (high availability) (Jundillah et al., 2025; Kusuma & Putri, 2020; Prasetyo et al., 2024; Sulistiowati & Nursetianti, 2023).

Secara agregat, hasil perhitungan rata-rata kepuasan pengguna berada pada angka 3,59, yang secara umum masuk dalam kategori "Puas". Angka ini sedikit berbeda dengan interpretasi awal yang menyebutkan 4,62 (kemungkinan terjadi kesalahan input data pada teks sumber), namun tetap merefleksikan sentimen positif mayoritas pengguna. Meskipun menghadapi kendala teknis, mahasiswa mengakui bahwa keberadaan SIMAK memberikan nilai tambah yang signifikan dibandingkan metode manual. Kesiapan mahasiswa untuk merekomendasikan sistem ini kepada rekan sejawat (skor 3,74) menjadi bukti validitas penerimaan sosial terhadap teknologi tersebut. Analisis statistik deskriptif ini mengonfirmasi bahwa SIMAK telah memenuhi fungsi dasarnya sebagai alat bantu manajemen akademik, namun masih menyisakan ruang perbaikan (room for improvement) yang substansial, khususnya pada aspek keandalan teknis dan kecepatan akses guna mencapai tingkat kepuasan paripurna (Meilani et al., 2020).

Temuan penelitian ini memiliki relevansi kuat dengan diskursus akademik dalam bidang sistem informasi manajemen. Konsistensi hasil dengan penelitian Fuad dan Harisun (2019) menegaskan bahwa kualitas antarmuka pengguna (*user interface*) dan akurasi data adalah determinan utama kepuasan pengguna dalam konteks akademik. Keberhasilan SIMAK dalam menyajikan menu yang mudah dipahami (skor 4,06) dan data yang akurat (skor 3,84) memvalidasi teori bahwa *user-friendliness* berbanding lurus dengan persepsi utilitas sistem. Namun, di sisi lain, rendahnya skor stabilitas sistem juga mendukung postulat Nielsen bahwa aspek teknis seperti *error rate* dan *system availability* dapat mendegradasi pengalaman pengguna yang positif. Studi ini memperkaya literatur dengan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna adalah konstruksi multidimensi; fitur yang canggih tidak akan maksimal jika tidak didukung oleh infrastruktur yang tangguh.

Implikasi manajerial dari penelitian ini menuntut pihak pengelola Universitas Muhammadiyah Kendari untuk segera melakukan audit infrastruktur IT secara menyeluruh. Prioritas investasi harus diarahkan pada peningkatan kapasitas *server* dan optimasi jaringan untuk mengatasi isu *downtime* dan latensi. Selain itu, diperlukan mekanisme pemeliharaan preventif yang terjadwal untuk meminimalisir gangguan teknis di masa mendatang. Dari sisi pengembangan *software*, antarmuka yang sudah baik perlu dipertahankan sambil terus



melakukan inovasi fitur, misalnya dengan menambahkan notifikasi *real-time* atau aplikasi *mobile* untuk meningkatkan aksesibilitas. Keterbatasan penelitian ini yang hanya melibatkan 22 responden perlu disikapi dengan bijak; meskipun representatif secara kualitatif, penelitian lanjutan dengan skala sampel yang lebih besar disarankan untuk mendapatkan generalisasi yang lebih kokoh. Dengan perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis dan fungsional, SIMAK berpotensi bertransformasi menjadi *enabler* utama keunggulan operasional akademik institusi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap mahasiswa PTI, dapat disimpulkan bahwa implementasi *Sistem Informasi Manajemen Akademik* (SIMAK) secara umum berada pada kategori "Cukup Puas" dengan indeks rata-rata yang menunjukkan keberhasilan fungsi dasar namun belum mencapai performa optimal. Sistem ini terbukti sangat efektif dalam aspek efisiensi administratif, khususnya pada fitur pengisian *Key Retrieval System* (KRS) yang dinilai sangat memuaskan karena mampu memangkas waktu pengerjaan tugas akademik secara signifikan. Kendati demikian, terdapat kesenjangan yang nyata antara fungsionalitas fitur dengan keandalan infrastruktur, di mana aspek stabilitas akses mendapatkan penilaian terendah. Mahasiswa sering menghadapi kendala teknis saat mengakses layanan di luar kampus atau pada jam sibuk, yang mengindikasikan bahwa dimensi *usability* terkait aksesibilitas teknis masih lemah. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun sistem telah memenuhi standar visibilitas dan konsistensi informasi menurut teori Jakob Nielsen, kegagalan dalam menjamin konektivitas yang stabil menjadi penghambat utama bagi tercapainya pengalaman pengguna atau *user experience* yang paripurna dalam ekosistem digital kampus.

Secara metodologis, instrumen penelitian terbukti memiliki validitas dan *reliability* yang sangat tinggi, sehingga hasil evaluasi ini merupakan representasi akurat dari persepsi pengguna saat ini yang menuntut adanya perbaikan infrastruktur server dan jaringan. Pengelola sistem didesak untuk memprioritaskan pemeliharaan teknis guna meningkatkan kecepatan respons aplikasi, yang merupakan kunci utama kepuasan pengguna. Terkait saran untuk penelitian kedepannya, para akademisi disarankan untuk tidak hanya membatasi subjek pada satu program studi dengan sampel kecil, melainkan memperluas jangkauan populasi ke berbagai fakultas untuk mendapatkan generalisasi data yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian lanjutan sebaiknya mengkomparasi metode evaluasi *usability* dengan model lain seperti *End User Computing Satisfaction* (EUCS) atau *System Usability Scale* (SUS) untuk mendapatkan diagnosis masalah yang lebih variatif. Penggunaan metode campuran atau *mixed method* dengan menambahkan sesi wawancara mendalam juga sangat direkomendasikan untuk menggali detail hambatan teknis spesifik yang mungkin tidak terdeteksi sepenuhnya hanya melalui survei kuantitatif berskala Likert.

## DAFTAR PUSTAKA

- Acala, A. C., & Talirongan, H. (2023). Assessing user satisfaction and usability of a university portal: A quantitative study utilizing the Computer System Usability Questionnaire (CSUQ). *Zenodo*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8426291>
- Adnan, M. A. (2020). Online learning amid the COVID-19 pandemic: Students perspectives. *Journal of Pedagogical Sociology and Psychology*, 1(2), 45. <https://doi.org/10.33902/jpsp.2020261309>
- Alhajri, R., Al-Hunaiyyan, A., Alghannam, B., & Al-Shaher, A. (2021). Gender differences in the perception of a student information system. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 12(2). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2021.0120209>

- Alzayed, A., & Alghannam, B. (2022). User experience evaluation of a student information system. *International Journal of Computer Science and Information Technology*, 14(2), 31. <https://doi.org/10.5121/ijcsit.2022.14204>
- Darmawan, I., Anwar, M. S., Rahmatulloh, A., & Sulastrri, H. (2022). Design thinking approach for user interface design and user experience on campus academic information systems. *JOIV International Journal on Informatics Visualization*, 6(2), 327. <https://doi.org/10.30630/joiv.6.2.997>
- Defanti, D. (2022). *Analisis pengujian usability menggunakan teori Jakob Nielsen pada aplikasi belanja online Lazada* [Doctoral dissertation, Universitas Teknologi Digital Indonesia].
- Eugenia, M. P., Abdurrofi, M., Almahenzar, B., & Khoirunnisa, A. (2022). Pendekatan metode user-centered design dan system usability scale dalam redesain dan evaluasi antarmuka website. In *Seminar Nasional Official Statistics* (Vol. 2022, No. 1, pp. 573–584). <https://doi.org/10.34123/semnasoffstat.v2022i1.1454>
- Fuad, A., & Harisun, E. (2019). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja sistem informasi akademik (SIMAK) di Program Studi Informatika. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.33387/jiko.v2i1.1041>
- Hardyanti, H., & Fauzi, A. (2024). Analisis dampak penggunaan sistem informasi akademik (SIKAD) terhadap efektivitas administrasi kampus di STKIP Harapan Bima. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 15(2), 178. <https://doi.org/10.47030/administrasita.v15i2.849>
- Ishlah, M. S. N., Wahyuni, N. S., & Karlitasari, L. (2024). Perancangan antarmuka pengguna aplikasi mobile sistem informasi akademik (SIMAK) menggunakan metode design thinking. *Jurnal Ilmu Komputer dan Agri-Informatika*, 11(1), 86. <https://doi.org/10.29244/jika.11.1.86-99>
- Jundillah, M. L., Ramadiani, R., & Respati, L. L. (2025). Implementation of system usability scale (SUS) in measuring AIS website usability at Mulawarman University. In *Advances in Engineering Research* (p. 285). Atlantis Press. [https://doi.org/10.2991/978-94-6463-732-8\\_26](https://doi.org/10.2991/978-94-6463-732-8_26)
- Karim, B. A. (2020). Pendidikan perguruan tinggi era 4.0 dalam pandemi Covid-19 (Refleksi sosiologis). *Education and Learning Journal*, 1(2), 102–112. <https://doi.org/10.33096/eljour.v1i2.54>
- Kusuma, F., & Putri, H. (2020). Increasing LTE-advanced network capacity using the inter-band carrier aggregation (downlink side) method. *Jurnal Infotel*, 12(2), 52. <https://doi.org/10.20895/infotel.v12i2.474>
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliaty, L. N. (2020). Evaluasi keberhasilan sistem informasi akademik dengan pendekatan model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(2), 137. <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>
- Mubarok, A., Aprilia, N. T., & Susanti, S. (2020). Analisis kepuasan pengguna layanan Google-Forms sebagai media survey online menggunakan DeLone & McLean. *Jurnal Informatika*, 7(2), 192. <https://doi.org/10.31294/ji.v7i2.7967>
- Mulyani, A., Nashrulloh, M. R., & Karlina, A. (2022). Analisis penerimaan sistem informasi akademik mahasiswa (SIAM) Institut Teknologi Garut menggunakan metode technology acceptance model. *Jurnal Algoritma*, 19(2), 810. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.19-2.1198>
- Prasetyo, B., Ramadhani, F. D. C., & NurmanArifin, F. (2024). Service quality analysis of Unej digital library using M-S-QUAL and importance performance analysis methods.

- Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control.* <https://doi.org/10.22219/kinetik.v9i3.1918>
- Rahmawati, S., Juledi, A. P., & Sihombing, V. (2024). Implementasi sistem informasi manajemen dalam perguruan tinggi: Studi kasus tentang efisiensi operasional dan pelayanan mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 7(1), 75. <https://doi.org/10.55338/jikomsi.v7i1.2716>
- Rosyidah, E., & Masykuroh, E. (2024). Memahami strategi dan mengatasi tantangan dalam penelitian metode kuantitatif. *Syntax Idea*, 6(6), 2787–2803. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i6.3748>
- Sani, A., Andrianingsih, A., & Pratama, A. (2024). Analisis interaksi mahasiswa terhadap jurnal kampus berbasis model usability. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, 20(1), 189–197. <https://doi.org/10.35889/progresif.v20i1.1803>
- Sulistiowati, N., & Nursetianti. (2023). Analisis kualitas aplikasi e-learning infrastruktur berbasis masyarakat berbasis web menggunakan standar ISO 25010. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 133. <https://doi.org/10.56127/jekma.v2i1.506>
- Wibisono, A., Juardi, D., & Jamaludin, A. (2024). Integrasi Odoo 16 dalam pengembangan aplikasi absensi mahasiswa (Studi kasus: Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4822>