

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna SIAKAD Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) di Institut Sosial dan Teknologi Widuri

Kayla Aaliyatunisa Putri¹, Nurnawaningtyas Pusparini², Nanda Kharisma³, Samuel⁴

¹²³⁴Institut Sosial dan Teknologi Widuri Jl. Palmerah Barat No.353. Kec. Kebayoran Lama, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta 11480

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima Redaksi: 02-08-2026

Revisi Akhir:

Diterbitkan Online: 25-09-2026

KATA KUNCI

Sistem Informasi Akademik

Kepuasan Pengguna

Service Quality

Kualitas Layanan

SERVQUAL

KORESPONDENSI

No HP: +6281387726488

E-mail: 21411018@istekwiduri.ac.id

A B S T R A C T

Academic Information Systems (SIKAD) play an important role in supporting the delivery of academic services within higher education institutions. The effectiveness of such systems is determined not only by their technological performance but also by users' assessments of the services they experience. This research examines the satisfaction of students at Institut Sosial dan Teknologi Widuri with SIKAD services by applying the Service Quality (SERVQUAL) model. The evaluation compares students' actual service perceptions with their expected level of service across five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Research data were obtained through questionnaires completed by students who had used the system. The collected responses were processed through validity and reliability tests, mean score calculations for perceptions and expectations, and gap analysis. The findings reveal positive gap scores in all five dimensions, indicating that the services provided were considered to have fulfilled students' expectations. Assurance produced the largest gap score of 0,55, whereas Empathy recorded the smallest gap score of 0,22. These results can support institutional efforts to evaluate and enhance the quality of SIKAD services.

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi mendorong institusi pendidikan tinggi untuk mengadopsi berbagai sistem berbasis digital guna menunjang pelaksanaan kegiatan akademik [1]. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya mempercepat pengolahan data, tetapi juga meningkatkan ketepatan, efisiensi, dan kualitas pelayanan mahasiswa [2]. Dalam pelaksanaan aktivitas akademik, perguruan tinggi menerapkan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sebagai platform digital yang berfungsi untuk mengelola data, memfasilitasi layanan administrasi, serta menyediakan informasi akademik secara terintegrasi kepada seluruh pengguna. [3].

Institut Sosial dan Teknologi Widuri telah menerapkan SIKAD sebagai sarana pendukung kegiatan akademik mahasiswa. Melalui sistem tersebut, mahasiswa dapat melakukan pengisian Kartu Rencana Studi, melihat jadwal perkuliahan, memperoleh informasi pembayaran, memantau kehadiran, mencetak kartu ujian, serta melihat hasil studi [4]. Penerapan Pemanfaatan

SIKAD memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik secara tepat waktu dan akurat melalui akses yang fleksibel dari berbagai lokasi. [5].

Tercapainya implementasi SIKAD yang optimal dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas teknis sistem, kelengkapan fitur, serta tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan akademik yang disediakan. Sebagai pengguna utama, mahasiswa mengharapkan sistem yang mudah dioperasikan, memiliki akses cepat, menyajikan informasi akurat, menjamin keamanan data, serta didukung oleh pengelola yang tanggap dalam menangani permasalahan. Ketidaksesuaian antara kualitas layanan yang dirasakan dan harapan mahasiswa dapat mengurangi kepuasan pengguna dan menurunkan efektivitas pemanfaatan SIKAD [7].

Metode *Service Quality* (SERVQUAL) telah banyak dimanfaatkan dalam berbagai penelitian terdahulu untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh sistem informasi akademik. Pada penelitian [8] dan [9] mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui evaluasi secara rutin serta penyesuaian layanan

dengan kebutuhan pengguna. Penelitian [10], juga menjelaskan bahwa penggunaan SERVQUAL tidak hanya membantu dalam mengukur tingkat kepuasan pada pengguna, tetapi juga mengidentifikasi bagian-bagian layanan yang masih memiliki kesenjangan, terutama pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Selain itu, penelitian [11], menunjukkan bahwa setiap dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi akademik. Berdasarkan temuan tersebut, evaluasi kualitas layanan perlu dilaksanakan secara berkelanjutan karena tingkat kepuasan pengguna dapat berbeda-beda sesuai dengan kondisi, karakteristik, dan kebutuhan setiap institusi [12].

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, diperlukan evaluasi terhadap kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Institut Sosial dan Teknologi Widuri melalui analisis terhadap kesenjangan antara persepsi mahasiswa atas layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan yang diharapkan. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) mengevaluasi kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Melalui pendekatan ini, tingkat kepuasan pengguna dapat diukur secara sistematis sekaligus memberikan gambaran mengenai aspek-aspek layanan yang masih memerlukan peningkatan untuk mendukung kualitas pelayanan akademik yang lebih baik [13].

Dalam penelitian ini, metode *Service Quality* (SERVQUAL) digunakan sebagai pendekatan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Institut Sosial dan Teknologi Widuri berdasarkan pengalaman mereka sebagai pengguna. Selain itu, penelitian ini bertujuan merumuskan usulan perbaikan berdasarkan perbedaan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan oleh pengguna. Temuan penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi institusi dalam meningkatkan mutu pelayanan, kinerja sistem, serta kepuasan mahasiswa sebagai pengguna SIKAD.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi kajian teori dan referensi yang berkaitan dengan penelitian sebagai dasar dalam mendukung proses analisis dan pembahasan.

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu kesatuan yang terdiri atas sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, prosedur operasional, dan data yang saling terhubung untuk mengolah serta menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi penggunaannya.[14]. Dalam penerapannya, sistem ini menjalankan proses pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, hingga penyajian data agar pengguna memperoleh suatu informasi [15].

2.2 Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan aplikasi yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengelola berbagai aktivitas administrasi akademik sekaligus menyediakan informasi yang diperlukan oleh pengguna. Fitur yang tersedia

meliputi pengelolaan data mahasiswa, Kartu Rencana Studi (KRS), hasil penilaian akademik, serta jadwal perkuliahan [16]. Keberhasilan penerapannya tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis sistem dalam menjalankan fungsinya, tetapi juga oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap mutu layanan yang mereka terima [17].

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur dalam menilai mutu suatu layanan [18]. Penilaiannya didasarkan pada kesesuaian antara layanan yang diterima dan yang diharapkan. Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan kesenjangan harapan [19].

2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menggambarkan persepsi yang terbentuk setelah pengguna mengevaluasi apakah layanan yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan yang dimiliki sebelum menggunakan layanan tersebut [20]. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kesesuaian antara kinerja layanan dengan ekspektasi yang dimiliki. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara layanan yang diterima dan harapan pengguna dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan [21]. Evaluasi terhadap keberhasilan sistem informasi perlu mempertimbangkan dua aspek utama, yaitu kinerja teknis sistem dan tingkat kepuasan pengguna sebagai penerima layanan. Kepuasan tersebut terbentuk melalui kemudahan penggunaan, akses yang efisien, informasi yang akurat, serta kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna. [22].

2.5 *Service Quality* (SERVQUAL)

Metode *Service Quality* (SERVQUAL) merupakan pendekatan yang digunakan untuk menganalisis terhadap hubungan antara persepsi pengguna atas layanan yang diterima dan harapan yang mereka miliki. Tingkat kualitas layanan dianggap semakin baik apabila selisih atau kesenjangan antara persepsi dan harapan menunjukkan nilai yang semakin kecil [23]. Melalui metode ini, dapat diketahui besarnya kesenjangan (*gap*) antara kinerja pelayanan yang dirasakan pengguna dan tingkat pelayanan yang mereka harapkan. Pengukuran SERVQUAL mencakup lima dimensi utama, yaitu [24] :

1. *Tangibles* atau Bukti Fisik

Dimensi ini menitikberatkan pada berbagai aspek layanan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna, seperti kualitas tampilan antarmuka, kelengkapan fasilitas pendukung, serta tingkat kemudahan dalam mengakses dan menggunakan sistem.

2. *Reliability* atau Keandalan

Keandalan menunjukkan kemampuan layanan dalam menjalankan fungsinya secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap

Pada tingkat responsivitas penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna melalui pemberian bantuan yang cepat, penanganan keluhan secara tepat, serta penyelesaian berbagai permasalahan yang dihadapi selama penggunaan layanan.

4. *Assurance* atau Jaminan

Dimensi *assurance* mencerminkan kemampuan layanan untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pengguna, sehingga mereka merasa yakin dan nyaman ketika menggunakan sistem yang disediakan.

5. *Empathy* atau Empati

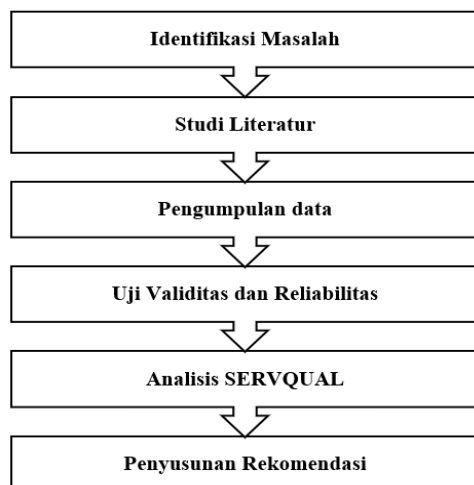
Empati mencerminkan perhatian yang diberikan kepada pengguna serta kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan dan permasalahan mereka.

Dalam penelitian ini, metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Institut Sosial dan Teknologi Widuri. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi tingkat kesesuaian antara pengalaman pengguna saat memanfaatkan layanan dan harapan yang mereka miliki terhadap kualitas layanan tersebut.

3. METODOLOGI

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Institut Sosial dan Teknologi Widuri. Proses analisis dilakukan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) sebagai dasar evaluasi kualitas layanan. metode SERVQUAL digunakan sebagai dasar evaluasi untuk menganalisis kualitas layanan melalui pengukuran kesenjangan antara persepsi pengguna atas layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap layanan tersebut.

Pelaksanaan penelitian terdiri atas beberapa tahapan, yaitu identifikasi permasalahan, studi literatur, pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas, analisis menggunakan metode SERVQUAL, serta penyusunan rekomendasi. Langkah - langkah pelaksanaan penelitian ini disajikan secara rinci pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Tahapan Penelitian

Mengacu pada alur penelitian yang ditampilkan dalam Gambar 1, kegiatan penelitian dimulai dengan proses identifikasi masalah. Pada tahap ini, peneliti menelaah berbagai persoalan yang berkaitan dengan mutu layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Institut Sosial dan Teknologi Widuri berdasarkan kondisi penggunaan serta pengalaman mahasiswa ketika

mengakses sistem. Setelah itu, studi literatur dilakukan untuk memperoleh dasar teoretis mengenai kualitas layanan sistem informasi, metode SERVQUAL, dan menjadikan hasil kajian ilmiah terdahulu yang relevan sebagai landasan acuan dalam penelitian ini.

Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data dengan objek penelitian berupa layanan SIKAD Institut Sosial dan Teknologi Widuri. Responden yang dilibatkan merupakan mahasiswa sebagai pengguna utama sistem. Data penelitian dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan konsep *Service Quality* (SERVQUAL). Penyusunan butir pertanyaan mengacu pada lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)), sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas layanan.

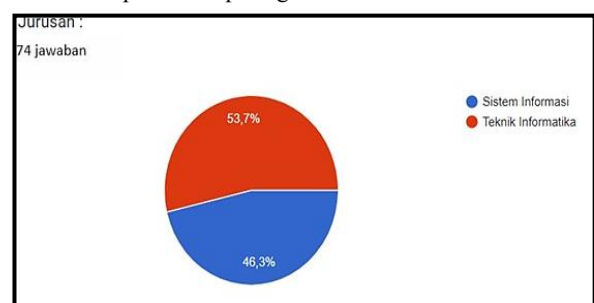
Data yang diperoleh melalui kuesioner selanjutnya dianalisis dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Tahapan ini Pengujian ini bertujuan untuk menegaskan validitas dan reliabilitas instrumen, sehingga setiap butir pernyataan benar-benar presisi dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel. Setelah dinyatakan memenuhi kriteria valid dan reliabel, data dianalisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan yang diinginkan.

Hasil analisis SERVQUAL digunakan sebagai landasan dalam menyusun rekomendasi pada tahap akhir penelitian. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Institut Sosial dan Teknologi Widuri dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan SIKAD agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunaannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

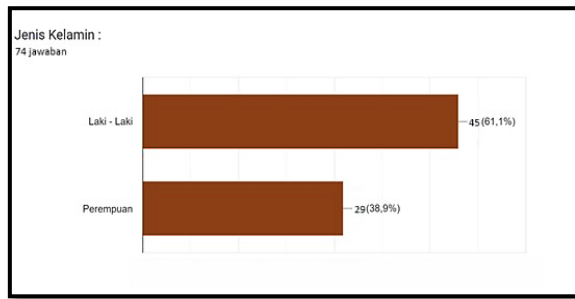
4.1. Analisa Data Responden

Berdasarkan penyebaran kuesioner secara digital kepada pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Institut Sosial dan Teknologi Widuri, diperoleh data dari 74 responden yang seluruhnya digunakan sebagai sampel riset. Data responden tersebut kemudian digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIKAD menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Sebaran responden berdasarkan program studi asal dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. Data Jurusan Pada Responden

Pada Gambar 2, menunjukkan bahwa 53,7% dari responden datang dari Program Studi Teknik Informatika, sementara 46,3% datang dari Program Studi Sistem Informasi.



Gambar 3. Data Jenis Kelamin Pada Responden

Pada Gambar 3, diketahui bahwa sebanyak 61,1% responden dengan jenis kelamin laki-laki, sedangkan 38,9% merupakan responden berjenis kelamin perempuan.

4.2. Kuesioner Penelitian

Pada kuesioner penelitian ini, setiap butir pernyataan dinilai menggunakan skala pengukuran untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Skala pengukuran tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pemberian skor pada setiap jawaban responden, sehingga data yang diperoleh dapat diolah menjadi data kuantitatif dan dianalisis secara sistematis. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas lima tingkat penilaian sebagai berikut.

Tabel 1. Skala Pengukuran (Skala Likert)

Indikator	Keterangan	Bobot Nilai
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup setuju	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

4.3. Rekapitulasi Nilai Persepsi

Tabel 2. Nilai Persepsi

Dimensi	Kriteria	Persepsi				
		1	2	3	4	5
Tangible	A1	6	10	20	23	15
	A2	8	13	25	15	13
	A3	6	7	26	19	16
	A4	6	11	23	18	16
	A5	6	12	21	21	14
Reliability	B1	8	13	25	15	13
	B2	8	8	22	22	14

Responsivness	B3	6	8	16	24	18
	B4	8	9	24	19	14
	B5	6	7	29	20	14
	C1	7	6	22	24	15
	C2	6	10	26	16	16
Assurance	C3	7	6	24	22	15
	C4	7	8	28	17	14
	C5	6	7	23	22	16
	D1	8	5	28	22	11
	D2	6	8	25	20	15
Empathy	D3	8	5	28	17	16
	D4	6	9	28	16	15
	D5	7	6	26	21	14
	E1	6	7	22	23	16
	E2	6	8	22	23	15
	E3	6	6	23	23	17
	E4	7	5	22	23	17
	E5	6	5	21	24	18

Pada Tabel 2, memaparkan rekapitulasi persepsi responden mengenai kualitas pelayanan SIKAD berdasarkan lima indikator SERVQUAL (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*).

4.4. Rekapitulasi Nilai Harapan

Tabel 3. Nilai Harapan

Dimensi	Kriteria	Harapan				
		1	2	3	4	5
Tangible	A1	7	9	17	18	23
	A2	6	12	17	21	19
	A3	8	7	18	19	22
	A4	8	6	19	22	19
	A5	9	7	19	22	17
Reliability	B1	6	9	18	21	20
	B2	7	8	16	23	20
	B3	7	6	15	24	22

<i>Responsiveness</i>	B4	7	8	19	22	18
	B5	6	7	19	26	16
	C1	7	5	15	24	23
	C2	7	6	16	25	20
	C3	7	5	17	23	22
<i>Assurance</i>	C4	7	5	19	22	21
	C5	7	7	16	22	22
	D1	7	6	18	22	21
	D2	6	7	17	20	24
	D3	9	5	17	21	23
<i>Empathy</i>	D4	7	6	18	19	24
	D5	7	5	16	22	24
	E1	8	5	15	22	24
	E2	7	4	17	25	21
	E3	7	6	15	24	22
	E4	7	5	16	23	23
	E5	8	5	16	22	23

Pada Tabel 3, memaparkan rekapitulasi penilaian harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan SIAKAD berdasarkan lima indikator SERVQUAL (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*).

4.5. Hasil Uji Validitas Pada Nilai Persepsi

Tabel 4. Uji Validitas Pada Persepsi

Kriteria	Rhitung	Rtabel (5%)	Keterangan
A1	643	0,227	Valid
A2	649	0,227	Valid
A3	675	0,227	Valid
A4	596	0,227	Valid
A5	674	0,227	Valid
B1	689	0,227	Valid
B2	659	0,227	Valid
B3	684	0,227	Valid
B4	728	0,227	Valid
B5	603	0,227	Valid

C1	660	0,227	Valid
C2	627	0,227	Valid
C3	708	0,227	Valid
C4	728	0,227	Valid
C5	696	0,227	Valid
D1	727	0,227	Valid
D2	687	0,227	Valid
D3	677	0,227	Valid
D4	660	0,227	Valid
D5	711	0,227	Valid
E1	739	0,227	Valid
E2	738	0,227	Valid
E3	708	0,227	Valid
E4	647	0,227	Valid
E5	683	0,227	Valid

Pada tabel 4, Evaluasi validitas instrumen bertujuan memastikan setiap butir kuesioner dapat mengukur variabel penelitian secara akurat. Berdasarkan pengujian pada taraf signifikansi 5% ($r_{\text{tabel}} = 0,227$), seluruh item memperoleh nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen terbukti valid dan layak digunakan dalam proses pengumpulan data.

4.6. Hasil Uji Validitas Pada Nilai Harapan

Tabel 5. Uji Validitas Pada Harapan

Kriteria	Rhitung	Rtabel (5%)	Keterangan
A1	680	0,227	Valid
A2	679	0,227	Valid
A3	739	0,227	Valid
A4	694	0,227	Valid
A5	670	0,227	Valid
B1	645	0,227	Valid
B2	724	0,227	Valid
B3	783	0,227	Valid
B4	722	0,227	Valid

B5	673	0,227	Valid
C1	713	0,227	Valid
C2	758	0,227	Valid
C3	756	0,227	Valid
C4	787	0,227	Valid
C5	802	0,227	Valid
D1	772	0,227	Valid
D2	792	0,227	Valid
D3	784	0,227	Valid
D4	762	0,227	Valid
D5	745	0,227	Valid
E1	813	0,227	Valid
E2	759	0,227	Valid
E3	769	0,227	Valid
E4	770	0,227	Valid
E5	795	0,227	Valid

Pada tabel 5, memuat hasil uji validitas yang menilai ketepatan tiap pernyataan kuesioner dalam merepresentasikan harapan pengguna atas mutu pelayanan SIAKAD. Kriteria pengujian didasarkan pada perbandingan nilai r hitung dengan r tabel (0,227; tingkat signifikansi 5%). Berdasarkan analisis tersebut, seluruh butir instrumen dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dibandingkan r tabel, yang menandakan bahwa kuesioner siap diaplikasikan pada tahap penelitian lapangan.

4.7. Hasil Uji Realibilitas Cornbach Alpha

Tabel 6. Realibilitas Cornbach Alpha

Uji Realibilitas Cornbach Alpha		
Persepsi	Harapan	Total Item
952	966	25

Pada tabel 6, menyajikan evaluasi keandalan instrumen yang mencakup 25 butir pernyataan. Hasil kalkulasi menghasilkan koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,952 untuk variabel persepsi dan 0,966 untuk variabel harapan. Nilai yang berada di atas ambang batas 0,60 ini mengindikasikan tingkat konsistensi internal yang amat kuat. Keandalan dan stabilitas instrumen tersebut memastikan kelayakannya sebagai alat ukur kepuasan pengguna SIAKAD dalam penelitian ini.

4.8. Hasil Perhitungan GAP

Tabel 7. Perhitungan GAP

Dimensi	kriteria	Rata-rata persepsi	Rata-rata Harapan	GAP
Tangible	A1	3.55	3.42	0.14
	A2	3.51	3.16	0.35
	A3	3.54	3.43	0.11
	A4	3.51	3.36	0.15
	A5	3.42	3.34	0.08
Rata- rata GAP tangible				0.17
Realibility	B1	3.54	3.16	0.38
	B2	3.55	3.35	0.20
	B3	3.65	3.46	0.19
	B4	3.49	3.30	0.19
	B5	3.53	3.47	0.05
Rata- rata GAP realibility				0.20
Responsiveness	C1	3.69	3.46	0.23
	C2	3.61	3.35	0.26
	C3	3.65	3.43	0.22
	C4	3.61	3.31	0.30
Rata- rata GAP responsiveness				0.23
Assurance	D1	3.59	3.31	0.28
	D2	3.66	3.41	0.26
	D3	3.92	3.38	0.54
	D4	3.89	3.34	0.55
	D5	3.69	3.39	0.30
Rata- rata GAP assurance				0.39
Empathy	E1	3.66	3.49	0.18
	E2	3.66	3.45	0.22
	E3	3.65	3.57	0.08
	E4	3.68	3.51	0.16
	E5	3.64	3.58	0.05
Rata- rata GAP empathy				0.14

Pada tabel 7, hasil evaluasi kesenjangan (*gap*) antara rata-rata persepsi dan harapan pengguna pada setiap dimensi SERVQUAL. Nilai *gap* positif terlihat pada semua dimensi, yaitu Assurance (0,39), Responsiveness (0,23), Reliability (0,20),

Tangible (0,17), dan *Empathy* (0,14). Hasil positif ini menunjukkan bahwa kualitas layanan SIAKAD secara umum sudah mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna. Meskipun dimensi *Assurance* mendapat nilai tertinggi, dimensi *Empathy* yang berada di posisi paling bawah tetap perlu mendapat perhatian khusus agar mutu pelayanan bisa terus ditingkatkan ke depannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap pernyataan di kuesioner ini valid karena r hitung melebihi r tabel. Tingkat konsistensi kuesioner juga terbilang tinggi dengan angka *Cronbach's Alpha* 0,952 pada variabel persepsi dan 0,966 pada harapan. Sementara itu, analisis SERVQUAL menghasilkan selisih nilai (*gap*) yang positif untuk seluruh dimensi, meliputi *Tangible* (0,17), *Reliability* (0,20), *Responsiveness* (0,23), *Assurance* (0,39), serta *Empathy* (0,14). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Institut Sosial dan Teknologi Widuri secara umum telah mampu memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan pengguna. Di antara kelima dimensi tersebut, *Assurance* menjadi dimensi dengan nilai GAP tertinggi yang menunjukkan tingkat kepuasan paling baik, sedangkan *Empathy* memiliki nilai GAP terendah sehingga masih perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan kualitas layanan.

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian, Institut Sosial dan Teknologi Widuri disarankan untuk mempertahankan kualitas layanan pada dimensi *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Tangible* yang telah memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada pengguna. Selain itu, peningkatan pada dimensi *Empathy* perlu menjadi prioritas melalui peningkatan komunikasi, kepedulian terhadap kebutuhan pengguna, serta penyediaan layanan bantuan yang lebih responsif dalam menangani kendala penggunaan SIAKAD. Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk menambah jumlah responden dan menggabungkan metode SERVQUAL dengan metode pendukung lain, seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Langkah ini dilakukan agar hasil penilaian kualitas layanan bisa memberikan gambaran yang lebih lengkap sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan SIAKAD ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rindu Pridiqva Azzahra and Kristophorus Hadiono, "Analisis layanan sistem informasi akademik unisbank berdasarkan kepuasan mahasiswa dengan pendekatan servqual," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 19, no. 2, pp. 137–152, Nov. 2022, doi: <https://doi.org/10.24246/aiti.v19i2.137-152>.
- [2] Made Mentari Saraswati, Putu Eka Wirawan, Selvia Ayu Lestari, Charlyne Laurence, Putu Marselina Pramesti, and Fordianus Kelvin Jebarut, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji mcdonalds denpasar," *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, vol. 13, no. 2, pp. 111–118, Jun. 2023, doi: <https://doi.org/10.22334/jihm.v13i2.248>.
- [3] Suhu Yugi Saputra, Fathurohman, and Weni Tri Sasmi, "Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode servqual (service quality) dan ipa (importance performance analysis) pada jasa kirim (studi kasus: pt. pos indonesia kep cilamaya wetan)," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, vol. 4, no. 4, pp. 1470–1481, Oct. 2025, doi: <https://doi.org/10.55826/9kw2r731>.
- [4] Tri Djoko Sulistiyo, Nurbaeti, Sri Mariati, Adhi Trirachmadi Mumin, and Doni Muhardiansyah, "Pengaruh lokasi strategis dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada reddoorz near cbd ciledug, kota tangerang, provinsi banten," *Jurnal Bisnis Hospitality*, vol. 13, no. 1, Jun. 2024, doi: <https://doi.org/10.52352/jbh.v13i1.1420>.
- [5] Naziatul Khasanah and Nurvi Oktiani, "Pengaruh kualitas pelayanan, nilai konsumen terhadap kepuasan layanan," *Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, vol. 1, no. 3, pp. 223–233, Jan. 2024, doi: <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.20>.
- [6] Albert Ricardo Hannuella, Dini Sari Melati, Jacky, Hela Dixman, and Melvin Winata, "Pengaruh kualitas e-service dan kepuasan pelanggan pada perilaku pelanggan," *Journal of Trends Economic and Accounting Research*, vol. 4, no. 2, pp. 368–376, Dec. 2023, doi: <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i2.1037>.
- [7] Lisa Lionnard, Fitri Novika Widjaja, and Stefanus Budy Widjaja Subali, "Pengaruh Kualitas Layanan Logistik terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Sociolla (The Influence of Logistics Service Quality on Sociolla Customer Satisfaction and Loyalty)," *Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, vol. 33, no. 1, p. 76, Mar. 2026, doi: <https://doi.org/10.35606/jabm.v33i1.1760>.
- [8] Muhammad Ryan Kamil, Fahmi Arzalega, Rosalinda Rosalinda, and Asrul Sani, "Analisis kualitas layanan jaringan internet wifi pt. xyz dengan metode qos (quality of service)," *Jurnal Bidang Penelitian Informatika*, pp. 45–56, 2023.
- [9] Faisal Dava Fikriansyah Syahputra, "Pengaruh e-service quality dan harga terhadap kepuasan pelanggan vidio.com," *Jurnal Cakrawala*, vol. 7, no. 1, Jan. 2024, doi: <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v7i1.583>.
- [10] Ayu Setia Ningtias and Sugiyanto, "Pengaruh e-service quality dan e-wom terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen pada pengguna marketplace tokopedia," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 1, no. 3, pp. 396–406, Nov. 2025, Accessed: Jul. 22, 2026. [Online]. Available: <https://ecosemica.net/index.php/ECONOMICA/article/view/30>
- [11] Andi Setiawan and Mochammad Mukti Ali, "Pengaruh e-service quality dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian studi pada pelanggan marketplace aplikasi blibli di kota bandung," *Jurnal Economy and Financial*, vol. 7, no. 2, Jun. 2025, doi: <https://doi.org/10.32877/ef.v7i2.2512>.
- [12] Ayub Ardi and Muhammad Irwan Padli Nasution, "Evaluasi kepuasan pelanggan shopee express medan dengan metode service quality," *Jurnal Ilmiah*

- Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, vol. 3, no. 5, Jan. 2026, doi: <https://doi.org/10.59971/jimbe.v3i5.895>.
- [13] Salwa Sabili Azzahra, Basuki Rachmat, and Trisa Indrawati, "Analisis pengaruh service quality, perceived value dan service delivery terhadap customer satisfaction pada nasabah bank bca di kota surabaya," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, vol. 9, no. 1, 2025.
- [14] Zashosudi Shoranto, Jusuf Wahyudi, and Rizka Tri Alinse, "Implementation of the service quality method to measure student satisfaction levels with the services of the faculty of computer science," *Jurnal Media Komputer Science*, Jan. 2026.
- [15] Aidil Syahputra, Asrul Sani, Qais Ibrahim, Hafidzul Habib, and Masri Rudiansyah, "Analisis pemotretan gambar menggunakan teknik segitiga exposure pada produk makanan kemasan," *Jurnal Bidang Penelitian Multimedia*, pp. 55–62, Jun. 2023.
- [16] Nanda Kharisma and Nur Nawaningtyas pusparini, "Analisis kepuasan layanan biro administrasi akademik kemahasiswaan stnik widuri menggunakan algoritma naive bayes classifier," *Jurnal Ilmiah Informatika (JIF)*, vol. 13, no. 1, pp. 1–7, Mar. 2025, doi: <https://doi.org/10.33884/jif.v13i01.9427>.
- [17] Nur Hazizah, Suhairi, and Sri Ramadhani, "Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bus trans mebidang," *Jurnal Ekonomi*, vol. 30, no. 1, May 2025, doi: <https://doi.org/10.24912/je.v30i1.2953>.
- [18] Kino Siboro, Dewi Ayu Lestari Hutagaol, Megasilva Sinaga, and Dika Emersaida Purba, "Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pasien bpjs pengguna mobile jkn di rumah sakit umum daerah doloksanggul kecamatan doloksanggul humbang hasundutan tahun 2024," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 9, no. 3, pp. 241–51, Dec. 2024, doi: <https://doi.org/10.31943/afiasi.v9i3.425>.
- [19] Minta Kasih Hulu, "Analisis strategi pemasaran dalam meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Nusantara*, vol. 2, no. 2, Jan. 2026, doi: <https://doi.org/10.70134/jimakun.v2i1.1226>.
- [20] Adinda Diana Azzahra, Nina Sulistyowati, and A. Voutama, "Analisis kualitas program talkshow komunitas perempuan masa depan terhadap kepuasan anggota dengan metode servqual," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 14, no. 2, Apr. 2026, doi: [10.23960/jitet.v14i2.9359](https://doi.org/10.23960/jitet.v14i2.9359).
- [21] Iis Maelani, Adriza, and Widya Nengsih, "Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di pukesmas pabuaran indah kecamatan cibinong kabupaten bogor," *Economic Reviews Journal*, vol. 4, no. 4, pp. 1465–1477, Oct. 2025, doi: <https://doi.org/10.56709/mrj.v4i4.868>.
- [22] Aulia Dwi Sartika and Murniyati, "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan shopee express," *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, vol. 2, no. 1, pp. 104–111, Oct. 2025, doi: [10.63921/jmaeka.v2i1.202](https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i1.202).
- [23] Veri Muldani, Nurjanah, and Casilam, "Pengaruh e-service quality dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan (studi pelanggan jasa transportasi online gojek di kota depok)," *Jurnal Pajak dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, Mar. 2024, doi: <https://doi.org/10.55336/jpb.v5i1.170>.
- [24] Wulanda Jayunty Pratiwi, "Pengaruh e-service quality dan information quality terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian daring di aplikasi shopee (studi pada konsumen shopee di kota jambi)," *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Menkeu)*, vol. 12, no. 1, Mar. 2023, doi: <https://doi.org/10.22437/jmk.v12i01.16925>.

BIODATA PENULIS



Kayla Aaliyatunisa Putri

Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi ISTEK Widuri, Jakarta Selatan.

Email: 21411018@istekwiduri.ac.id



Nur Nawaningtyas Pusparini

Dosen Program Studi Teknik Informatika dan Menjabat sebagai Dekan Fakultas Teknologi ISTEK Widuri, Jakarta Selatan.

Email: tyaspusparini@istekwiduri.ac.id



Nanda Kharisma

Seorang akademisi dari alumni Program Studi Teknik Informatika ISTEK Widuri, Jakarta Selatan.

Email: nanda21412003@kampuswiduri.ac.id



Samuel

Dosen Program Studi Sistem Informasi dan Menjabat sebagai Sekretaris Prodi Sistem Informasi ISTEK Widuri, Jakarta Selatan.

Email: samuel@kampuswiduri.ac.id