TESIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK NeoSIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI UNIVERSITAS HASANUDDIN

THE EFFECT OF NEO-SIA ACADEMIC INFORMATION SYSTEM QUALITY ON USERS' SATISFACTION AT HASANUDDIN UNIVERSITY

IRMAN DARDY
E02222024

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTASILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024

TESIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK NeoSIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI UNIVERSITAS HASANUDDIN

THE EFFECT OF NEO-SIA ACADEMIC INFORMATION SYSTEM QUALITY ON USERS' SATISFACTION AT HASANUDDIN UNIVERSITY

IRMAN DARDY
E02222024

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTASILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK NEOSIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI UNIVERSITAS HASANUDDIN

Disusun dan diajukan oleh:

IRMAN DARDY
E012222024

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Magister pada tanggal **9 Desember 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir

Dr. Gita Susanti, M.Si.
Nip. 196503111991032001

Ketua Program Studi
Administasi Publik

Dr. Gita Susanti, M.Si.
Nip. 196503111991032001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin

Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si.
Nip. 197508182008011008

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, tesis berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Neosia terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Hasanuddin" adalah benar karya saya dengan arahan dari tim pembimbing Dr. Gita Susanti, M.Si. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka tesis ini. Sebagian dari isi tesis ini telah dipublikasikan di Procisiding Hasanuddin International Conference on Social and Political Sciences (HICOSPOS) 2024 sebagai artikel dengan judul " The Influence Of The Neosia Academic Information System On User Satisfaction At Hasanuddin University Using The Webqual Approach". Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 09 Desember 2024

Irman Dardy
NIM E012222024

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan tesis ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi dan arahan Dr. Gita Susanti, M.Si. sebagai pembimbing dan Irma Atiyanti Arianti Arif, S.Sos., M.Si. sebgai tempat konsultasi penyusunan tesis. Bapak Prof. Dr. Muhammad Yunus, MA. Dan Bapak Dr. Muhammad Tang Abdullah, M.PA. sebagai tim penguji yang telah banyak memberikan masukan dan keritikan penyempunaan tesis ini. Saya mengucapkan berlimpah terima kasih kepada mereka. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada seluruh sivitas akademika Universitas Hasanuddin (Dosen, Staf dan Mahasiswa) yang telah meluangkan waktu untuk melakukan pengambilan data dan informasi yang memperkaya hasil penelitian saya.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP UNHAS; dan seluruh Dosen pada Program Studi Magister (S2) Administrasi Publik Fisip Unhas tanpa terkecuali yang telah memfasilitasi saya menempuh pendidikan program magister. Kepada teman taman Angkatan Magister Administrasi Publik 2022-2 yang selalu dalam suasana kekeluargaan, khususnya bagi **Muhammad Fathurahman Pratama, S.Sos., M.AP** dan **Sri Nurindah Sari Arsyad, S.Sos., M.Si.** yang dengan segala harapan dan impian bersama saling mendoakan dan memberikan support selama dalam proses pendidikan di Magister Administrasi, kalian adalah saudara saya yang terbaik.

Akhirnya, kepada almarhum dan almarhuma kedua orang tua tercinta saya mengucapkan limpah terima kasih dan sembah sujud atas doa, pengorbanan dan motivasi dalam membesarkan saya. Penghargaan yang besar juga saya sampaikan kepada isteri ku tercinta **(Haswati, S.Pd)** dan anak-anak ku tersayang **(Fauzan Hasir, Fadlal Hasir, Fadlil Hasir dan Farah Kamilah Hasir)** dan seluruh keluarga (mertua, kakak/adik, paman, dan tante) atas motivasi dan dukungan yang tak ternilai.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan pengembangan lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan Ilmu Administrasi Publik pada khususnya.

Penulis,

Irman Dardy

ABSTRAK

IRMAN DARDY. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik Neosia terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Hasanuddin* (dibimbing oleh Gita Susanti).

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas situs web Neosia terhadap kepuasan pengguna. Kategori kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan sistem informasi akademik Neosia berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik penyampelan menggunakan teknik acak dengan jumlah responden sebanyak 318 orang, yang terdiri 100 orang dosen dan administrator Neosia serta 218 orang mahasiswa dari berbagal disiplin ilmu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi memenuhi kriteria untuk memprediksi hubungan antara dimensi kualitas kegunaan. kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mendukung teori WebQual yang dikemukakan oleh Bames dan Vidgen, yang terbukti relevan dalam penerapan Sistem Informasi Akademik NeoSIA. Dalam penelitian ini, dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (dosen, mahasiswa, dan staf administrasi). Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh nilai konstanta sebesar 5,364 yang berarti jika semua dimensi tidak mengalami perubahan (atau bernilai nol), tingkat kepuasan pengguna Neosia adalah 5.364. Koefisien Kegunaan (X1) sebesar 0.056 yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas kegunaan sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 5,60%. Koefisien Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,153 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas informasi sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan pengguna sekitar 15,30%, begitu pula sebaliknya. Koefisien kualitas interaksi layanan (X3) sebesar 0,238 yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas interaksi layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sekitar 23,80%, dan sebaliknya.

Kata kunci: dimensi *webqual* (kegunaan, informasi, interaksi layanan). kepuasan pengguna, Sistem Informasi Akademik Neosia

ABSTRACT

IRMAN DARDY. *The Effect of Neosia Academic Information System Quality on Users' Satisfaction at Hasanuddin University* (supervised Gita Susanti)

This research aims to determine the effect of the NeoSIA website's quality on users' satisfaction. The categories of the ease of use, information quality, and service interaction quality of the NeoSIA academic information system have a significant effect on the satisfaction level. The research method used was quantitative with a random sampling technique. A total of 318 respondents participated, consisting of 100 NeoSIA lecturers and administrators as well as 218 students from various disciplines. The research results, following classical statistical tests based on respondents' feedback, indicate that all dimensions meet the criteria to predict the relationship between the usability quality, information quality, and service interaction quality dimensions on users' satisfaction. These findings support the WebQual theory proposed by Bames and Vidgen, which has proven relevant in the implementation of the NeoSIA Academic Information System. In this study, the dimensions of usability quality, information quality, and service interaction quality have a positive and significant impact on users' satisfaction (lecturers, students, and administrative staff). The multiple linear regression results yield a constant value of 5.364, meaning that if all dimensions remain unchanged (or are valued at zero), the users' satisfaction level with NeoSIA would be 5.364. The Usability Coefficient (X1) of 0.056 indicates that each 1% increase in usability quality would increase users' satisfaction by 5.60%. The Information Quality Coefficient (X2) of 0.153 shows that each 1% increase in information quality would increase user satisfaction by approximately 15.30%, and vice versa. The Service Interaction Quality Coefficient (X3) of 0.238 indicates that each 19% improvement in service interaction quality would increase users' satisfaction by about 23.80%, and vice versa.

Keywords: WebQual dimensions (usability, information, service interaction), users' satisfaction, NeoSIA Academic Information System.

24

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DALAM i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA iii
UCAPAN TERIMA KASIH iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Tinjauan Teori 4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian 13

BAB II. METODE PENELITIAN 14
2.1. Pendekatan Penelitian 14
2.2. Desain Penelitian 14
2.3. Prosedur Penelitian 14
2.3.1. Penentuan Populasi dan Sampel 14
2.3.2. Operasional Variabel 15
2.3.3. Penyusunan Instrumen Penelitian 15
2.3.4. Validitas dan Realibitas Instrumen 16
2.3.5. Pengumpulan Data 16
2.3.6. Analisis Data 17

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 18
3.1. Deskripsi Singkat Sistem Informasi Akademik Universitas Hasanuddin 18
3.2. Akses Pengguna NeoSIA 20
3.3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas 27
3.4. Uji Hipotesis (Asumsi) Klasik 32
3.5. Uji Multikolinearitas 35
3.6. Uji Autokorelasi 36
3.7. Uji Regresi Linear Berganda 37
3.8. Uji Signifikansi / Uji Hipotesis 40
3.9. Hasil Penelitian dan Pembahasan 42
3.9.1. Pengaruh Kualitas Usability (Kegunaan) Sistem Informasi Akademik NeoSIA terhadap Kepuasan Pengguna 42

3.9.2. Kepuasan Pengguna di Pengaruhi Oleh Kualitas Informasi Sistem Informasi Akademik NeoSIA Universitas Hasanuddin 44
3.9.3. Kualitas Interaksi Layanan dalam Sistem Informasi Akademik NeoSIA terhadap Kepuasan Pengguna 46

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 48
4.1. Kesimpulan..... 48
4.2. Saran 48

DAFTAR PUSTAKA 50
LAMPIRAN 54

DAFTAR TABEL

Nomor Urut			Halaman
Tabel 1	:	Instrumen WebQuel	7
Tabel 2	:	Jumlah Sebaran Responden Berdasarkan Fakultas dan Status Pengguna NeoSIA.....	28
Tabel 3	:	Sebaran Responden Berdasarkan Unit Kerja Fakultas Universitas Hasanuddin	28
Tabel 4	:	Sebaran Jenis Kelamin Responden Universitas Hasanuddin.....	29
Tabel 5	:	Distribusi Nilai Total dan Nilai Rata-Rata Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Penelitian	29
Tabel 6	:	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Kualitas Sistem Informasi Akademik NeoSIA Universitas Hasanuddin.....	31
Tabel 7	:	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian Kualitas Sistem Informasi Akademik NeoSIA Universitas Hasanuddin.....	32
Tabel 8	:	One-Sample Kolmogrorov-Smirnov Test.....	35
Tabel 9	:	Coefficientsa Variance Inflation Factor (VIF)	36
Tabel 10	:	Model Summary Dubin Watson.....	36
Tebel 11	:	Coefficents Uji Glejser.....	37
Tabel 12	:	Coefficents Korelasi Berganda	38
Tebel 13	:	Model Summary Adjusted R square.....	40
Tabel 14	:	Coefficients Nilai t Hitung.....	41
Tabel 15	:	Anova Uji F Hitung.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	:	Kerangka Konsep	12
Gambar 2	:	Tampilan Menu Akses NeoSIA Pengguna Mahasiswa.....	20
Gamber 3	:	Menu Utama NeoSIA Pengguna Mahasiswa.....	20
Gambar 4	:	Diagram Atktivitas pengguna NeoSIA (Mahasiswa)	21
Gambar 5	:	Menu Utama Aplikasi apps Unhas.....	22
Gambar 6	:	Menu Utama NeoSIA pada User Dosen.....	23
Gambar 7	:	Diagram Atktivitas pengguna NeoSIA (Dosen).....	24
Gambar 8	:	Menu Akses NeoSIA bagi Pengguna Staf Admin	25
Gambar 9	:	Tampilan Menu Utama User Admin (Staf) Fakultas/Prodi NeoSIA	25
Gambar 10	:	Diagram Atktivitas pengguna NeoSIA (Admin)	27
Gambar 11	:	Histogram Reggession Standardized Residual	33
Gambar 12	:	Normal P-Plot Or Regression	34
Gambar 14	:	Diagram Kooefisien Regresi	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian dari DPM-PTSP Sulses 54
Lampiran 2 : Kuesioner Peneltitian 56
Lampiran 3 : Output Hasil Olahan Data IBM SPSS versi 25 59
Lampiran 4 : Tabel Dubin Watson 68
Lampiran 5 : Tabel Uji T 69
Lampiran 6 : Tabel Uji F 70

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang, penerapan *e-government* dan digitalisasi menjadi pilar penting dalam transformasi layanan publik yang efektif dan efisien. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan pemerintahan dan sektor publik, mendorong transparansi, keterjangkauan, dan responsivitas yang lebih tinggi. Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai salah satu bentuk penerapan digitalisasi yang memiliki peran krusial dalam pertumbuhan dan kesuksesan organisasi.

Menurut Gordon B. Davis (2009), SIM menyediakan informasi penting tentang semua aktivitas organisasi. Manajemen sistem yang efektif dapat memberi organisasi keunggulan kompetitif, mendorong sektor publik dan swasta untuk berinvestasi di dalamnya sebagai alat untuk mengumpulkan dan memanfaatkan informasi secara efisien.

Salah satu cara organisasi menerapkan SIM adalah melalui sistem berbasis komputer, seperti situs web, yang memfasilitasi aliran informasi ke pengguna eksternal dan mendukung kebutuhan internal. Seperti yang dicatat oleh O'Brien (2006), sistem informasi meningkatkan efisiensi operasional dan berfungsi sebagai faktor kunci dalam memperoleh keunggulan kompetitif. Sistem informasi membantu organisasi mengembangkan produk, layanan, dan kapabilitas yang menonjol di pasar.

Dengan munculnya teknologi informasi dan internet, organisasi dapat melakukan berbagai tugas dengan akurasi, kualitas, dan ketepatan waktu yang lebih baik. Jaringan Teknologi Informasi (TI) memungkinkan pelaksanaan aktivitas secara elektronik, yang selanjutnya menyederhanakan operasi. Pemanfaatan dan pengembangan sistem informasi saat ini menjadi kebutuhan bagi berbagai organisasi, termasuk perguruan tinggi, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensinya. Sebagai bagian dari layanan publik, perguruan tinggi menghadapi tuntutan serupa dalam memberikan layanan berkualitas kepada para pemangku kepentingannya, terutama mahasiswa dan dosen sebagai pengguna utama. Sejalan dengan itu, sistem informasi manajemen (SIM) akademik menjadi instrumen kunci dalam mendukung pengelolaan data, administrasi akademik, dan komunikasi di dalam organisasi pendidikan.

Portal perguruan tinggi yang terintegrasi dala SIM penting bagi para dosen, mahasiswa, dan staf untuk mengakses informasi perguruan tinggi. Portal perguruan tinggi merupakan suatu wadah daring yang dirancang untuk menyediakan akses informasi dalam lingkungan perguruan tinggi. Tugasnya antara lain mengelola data manajemen akademik di setiap jurusan dan program studi, serta memfasilitasi interaksi dan komunikasi antara mahasiswa, dosen, dan staf. Penggunaan sistem informasi yang canggih dan akurat membuka peluang bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada seluruh civitas akademika. Terciptanya informasi berbasis teknologi informasi yang dirancang secara efisien dan efektif dapat memberikan nilai tambah bagi perguruan tinggi dan menunjukkan dukungannya

dalam mencapai visi dan tujuan. Untuk itu situs web memegang peranan penting dalam menyediakan informasi bagi para pengguna dari berbagai bidang. Fungsi situs web perguruan tinggi tidak hanya sekedar menyediakan informasi. Situs ini juga berfungsi sebagai indeks untuk menilai mutu suatu Perguruan Tinggi (Kartikasari, 2016). Selain itu, pengelolaan universitas yang selama ini dilakukan secara manual, kini membutuhkan koordinasi yang baik antara berbagai sumber informasi, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf universitas, agar tercapai integrasi yang lebih baik (Wahyudi et al., 2013).

Sistem informasi perguruan tinggi memegang peranan penting, yang bertujuan untuk mengelola layanan perguruan tinggi bagi sivitas perguruan tinggi, khususnya mahasiswa dan dosen. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi, baik dari sisi aplikasi maupun manajemennya, hal ini harus dilakukan dengan cermat dan penuh perhatian untuk memastikan bahwa sistem informasi selalu relevan, efektif, dan mampu meningkatkan kualitas layanan dan tujuan organisasi. Pengembangan sistem ini harus mengikuti perkembangan zaman dengan mengikuti perkembangan teknologi baru dan melakukan penyesuaian terhadap jumlah mahasiswa yang terus berubah. Informasi yang akurat, tepat waktu, dan benar merupakan komponen penting bagi pertumbuhan setiap organisasi. Semakin besar suatu organisasi semakin beragam pula data yang perlu dikelola. Apabila informasi yang diterima tidak memadai, maka akan sulit mengelola sumber dayanya, pengambilan keputusan yang strategis pun akan sulit, dan pada akhirnya akan kalah bersaing atau kegagalan sistem manajemen akibat keputusan yang salah akibat rendahnya kualitas informasi yang akan dipublikasikan. Indikator pendidikan menunjukkan efektivitas dan efisiensi, tidak hanya menunjukkan data mentah dari sistem pendidikan, tetapi juga hubungan antara keluaran dengan usaha dan sumber daya yang digunakan. Hasilnya, baik yang kuantitatif (misalnya, laporan dan tes siswa) maupun kualitas pendidikan (misalnya, kemampuan memecahkan masalah dan kreativitas), hanyalah ukuran standar yang tidak mencerminkan hasil dan efisiensi kerja secara keseluruhan.

Sistem informasi akademik memegang peranan penting dalam mendukung perguruan tinggi, khususnya dalam mengelola data-data yang berkaitan dengan kurikulum dan kegiatan akademik. Penerapan sistem ini terbukti sangat membantu semua pengguna, baik mahasiswa, dosen, maupun tenaga administrasi. Banyak perguruan tinggi yang telah mengadopsi sistem informasi akademik ini, terbukti kegunaan dan manfaatnya. Contoh pemanfaatan sistem informasi akademik dapat dilihat pada penerapannya di berbagai perguruan tinggi, dimana kualitas sistem dan layanan mempengaruhi kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa. Sebagaimana dijelaskan oleh Salsabila dan Iriyadi (2020) bahwa kepuasan mahasiswa akan meningkat apabila kualitas sistem dan layanan ditingkatkan. Sistem informasi akademik yang berkualitas tidak hanya mempermudah proses administrasi dan pendidikan, tetapi juga meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Integrasi sistem yang baik memberikan akses yang cepat terhadap informasi penting seperti jadwal, materi ajar, dan hasil penilaian, sehingga meningkatkan prestasi akademik dan kepuasan mahasiswa dalam memperoleh ilmu pengetahuan.

Dalam proses pengembangannya, perguruan tinggi perlu terus mendengarkan masukan dari para pengguna sistem informasi akademik dan melakukan penyesuaian atau perbaikan secara berkala. Universitas dapat menjamin bahwa sistem informasi akademis mereka tidak hanya mengikuti perkembangan teknologi baru tetapi juga mampu mengakomodasi kebutuhan basis pengguna jangka panjang. Keterlibatan aktif seluruh civitas akademika dalam pengembangan sistem juga menjadi kunci terciptanya lingkungan belajar yang kondusif yang mendukung tercapainya tujuan akademik. Perguruan tinggi yang berhasil menerapkan sistem informasi akademik secara efektif dapat menikmati berbagai manfaat, seperti meningkatnya reputasi dan daya saing akademik. Sistem yang responsif dan mudah digunakan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mempererat komunikasi dalam civitas akademika. Hal ini akan membantu perguruan tinggi menarik dan mempertahankan talenta terbaik dari para mahasiswa dan dosen. Oleh karena itu, berinvestasi dalam teknologi informasi, khususnya sistem informasi perguruan tinggi, merupakan pendekatan strategis yang harus menjadi prioritas bagi setiap perguruan tinggi.

Terletak di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia bagian Timur, Universitas Hasanuddin (Unhas) adalah lembaga perguruan tinggi negeri. Unhas ditetapkan sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 82 Tahun 2014 adalah peraturan yang menetapkan Universitas Hasanuddin sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN BH). Sebagai PTN yang besar dan fokus pada kota-kota terbesar di Indonesia Timur, pengembangan infrastruktur teknis menjadi sangat penting.

Civitas Universitas Hasanuddin telah menggunakan program Sistem Informasi Universitas selama bertahun-tahun, dan saat ini sedang ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan universitas. Unhas telah menggunakan Sistem Informasi Universitas, atau "NeoSIA," sejak akhir tahun akademik 2021–2022. Mahasiswa dan dosen dari seluruh jurusan/sekolah di Universitas Hasanuddin dapat mengakses NeoSIA melalui situs web http://neosia.unhas.ac.id.

Sistem informasi ini dimaksudkan untuk mempercepat dan mempermudah proses dalam mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), penjadwalan, pengecekan hasil studi, dan registrasi online secara cepat di berbagai lokasi. Perguruan tinggi harus memberikan pelayanan sebaik mungkin sebagai lembaga yang menyelenggarakan jasa pendidikan agar dapat meraih kepuasan dan loyalitas konsumen, yang pada akhirnya akan menguntungkan perguruan tinggi (Rudini, 2013).

Pengembangan sistem informasi Universitas Hassanuddin terus dilakukan dengan fokus pada pengelolaan yang lebih baik. Namun, implementasi NeoSIA masih menghadapi berbagai tantangan dan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Beberapa masalah terbesar adalah crash sistem yang dapat memengaruhi pengelolaan Kartu Rencana Studi (KRS). Selain itu, terdapat banyak masalah dalam proses registrasi data. Sistem tidak memberikan umpan balik dan konfirmasi saat data yang dimasukkan disimpan, sehingga pengguna bingung tentang status data yang disimpan. Tampilan NeoSIA belum terintegrasi sepenuhnya,

yang memengaruhi kualitas sistem informasi manajemen.

Selama implementasi, kualitas layanan NeoSIA dan kepuasan pengguna tidak dilakukan pengukuran secara komprehensif, sehingga pengembang layanan dari universitas tidak mendapatkan umpan balik yang cukup untuk menentukan keberhasilan sistem. Diharapkan dengan penelitian yang berfokus pada kualitas NeoSIA dalam hal kepuasan pengguna dapat memberikan umpan balik yang berguna untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi sistem informasi akademik.

Menurut teori Barnes dan Vidgen (2002), tiga faktor utama yang menentukan kualitas sistem situs web dalam konsep sistem informasi manajemen adalah kegunaannya, kualitas informasinya, dan kualitas antarmuka penggunanya. Komponen ketiga merupakan bagian dari metode WebQual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan memodernisasi sistem informasi akademik NeoSIA sehingga dapat berfungsi lebih efektif di masa mendatang.

Dengan uraian latar belakang tersebut yang mendasari untuk menulis tesis dengan judul **"Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik NeoSIA terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Hasanuddin"**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang baik untuk mengatasi permasalahan yang ada pada NeoSIA dan meningkatkan kualitas layanan sistem informasi akademik di Universitas Hasanuddin.

Berikut ini adalah rumusan masalah penelitian berdasarkan informasi yang telah dijelaskan:

a) Bagaimanakah kualitas kegunaan sistem informasi akademik NeoSIA berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna?
b) Bagaimanakah kualitas informasi sistem informasi akademik NeoSIA berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna?
c) Bagaimanakah kualitas interaksi layanan sistem informasi akademik NeoSIA berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna?

1.2. Tinjauan Teori

Electronic - Government

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh lembaga publik, seperti jaringan area luas (WAN), internet, komputer, dan mampu membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan organisasi lainnya.

Menurut The Worid Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* merupakan upaya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan pemerintahan yang baik, transparan dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik.

Kemudian *E-Government* diartikan sebagai pelayanan publik yang dilakukan melalui website pemerintah dimana domain yang dimanfaatkan juga menampilkan domain pemerintah Indonesia yaitu (go.id) oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Samodra Wibawa 2009:114).

Menurut situs web Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007), *E-Government* melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendorong

operasi pemerintah yang lebih efisien dan pengumpulan pajak yang efektif. *E-Government* juga melibatkan penyediaan layanan kepada masyarakat umum dan membuat pejabat pemerintah lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Sementara itu, *E-Government* didefinisikan sebagai upaya untuk membangun lingkungan administrasi pemerintahan yang sejalan dengan tujuan bersama dari berbagai komunitas yang berkepentingan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5). Oleh karena itu, visi yang diusulkan perlu diselaraskan dengan visi bersama para pemangku kepentingan saat ini, seperti:

a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
d. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis;

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Goverment* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Goverment* adalah upaya untuk penyelanggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka mengingkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-Goverment* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu manjalankan sistem pemerintah secara efesien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *E-Goverment* diatas, yaitu:

a. Penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat baru;
b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efesien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

Sistem informasi merupakan salah satu aspek integrasi manajemen elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan sosial. Pemanfaatan sistem informasi memudahkan pengelolaan aset bagi setiap bisnis. Sistem merupakan salah satu jenis entitas bisnis yang terdiri dari komponen-komponen yang saling bergantung dan bekerja sama untuk menyelesaikan tugas dalam lingkungan yang mendukung. Menurut Robert A. Leach dan K. Roscoe Bavis, sistem informasi merupakan sistem yang menjalankan fungsi operasional dan strategis bagi suatu organisasi, menstabilkan operasi, memenuhi kebutuhan pemrosesan transaksi harian, dan menyediakan informasi yang akurat kepada pihak eksternal. Sebagai bentuk keamanan bagi pengguna, diperlukan suatu aplikasi untuk mengambil data atau informasi.

Konsep WebQuel

Gambaran tentang kajian kualitas situs web yang berdampak pada kepuasan pengguna, banyak peneliti telah menciptakan berbagai model, termasuk:

- **Model SERVQUAL** yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, yang berfokus pada lima aspek kualitas layanan:

  - ***Tangible*** : Pekerjaan fisik. Teknologi dan alat.
  - ***Integrity*** : kapasitas untuk memberikan layanan tepat waktu dan seperti yang dijanjikan.
  - ***Assurance* :** keinginan untuk membantu klien dan memberikan layanan tepat waktu.
  - ***Trust* :** pengetahuan, kepuasan, dan kapasitas membangun kepercayaan di antara karyawan.
  - ***Empathy* :** Pedulinya individu dan fokus pelanggan. Dalam e-commerce, aspek-aspek ini dapat diterjemahkan ke dalam desain situs web, pengiriman layanan yang cepat, pengiriman yang mudah, dan interaksi layanan pelanggan.
- **Model E-S-QUAL**, yang dikembangkan khusus untuk *e-commerce* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra, memiliki komponen utama.:
  - Efisiensi: Kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs web.
  - Pemenuhan: kebenaran komitmen layanan, seperti ketersediaan produk dan pengiriman tepat waktu.
  - Ketersediaan Sistem: Ketersediaan dan kinerja teknis Situs Web.
  - Privasi: keamanan data pribadi dan transaksi pelanggan.
- **Model WebQual**, yang dikembangkan oleh Barnes and Vidgen, mengukur kualitas situs web berdasarkan tiga dimensi utama:
  - Kegunaan: kemudahan penggunaan dan navigasi situs web.
  - Kualitas Informasi: Kualitas informasi yang diberikan, termasuk relevansi, keakuratan, dan kelengkapan.
  - Interaksi Layanan: Kualitas interaksi layanan, termasuk dukungan pelanggan dan personalisasi.
- **Model keberhasilan IS DeLone dan McLean:** Enam komponen penting model, yang awalnya dibuat untuk menilai kinerja sistem informasi, juga berlaku untuk pemasaran.:
  - Kualitas sistem: kualitas teknologi sistem, seperti kinerja dan kinerja.
  - Kualitas informasi: Kualitas informasi yang disediakan oleh sistem.
  - Kualitas layanan: Kualitas layanan yang ditawarkan kepada pengguna.
  - Penggunaan: sejauh mana sistem digunakan dan diterima oleh pengguna.
  - Kepuasan pengguna: Kepuasan pengguna terhadap sistem.
  - Manfaat bersih: semua manfaat dari penggunaan sistem.
- **Model Kano,** yang dikembangkan oleh Noriaki Kano, membantu dalam mengklasifikasikan fitur dan atribut produk atau layanan menurut dampaknya terhadap pelanggan. Dalam konteks *e-commerce*, aktivitas ini dapat dibagi menjadi berikut:
  - Aktivitas esensial: aktivitas dasar yang diharapkan oleh pelanggan.
  - Kesamaan: atribut yang terkait dengan kepuasan pelanggan.
  - Fitur menarik: fitur kreatif, jika ada, bisa jadi hebat, tetapi tidak masalah jika hilang.

Memilih model WebQual untuk mengomunikasikan kualitas situs web menyediakan kerangka kerja yang komprehensif, andal, dan fleksibel. Dengan meningkatkan pengalaman pengguna dan evaluasi berbasis data, model WebQual membantu universitas untuk lebih memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan efisiensi pelanggan dan semua aktivitas layanan.

Menurut Lewis et al. (2008) salah satu definisi kualitas adalah jumlah karakteristik suatu komponen yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan yang ditetapkan. Berdasarkan definisi ini, dua persyaratan dapat diidentifikasi untuk evaluasi situs web daring: 1) studi komprehensif dari semua aktivitas situs web, dan 2) studi dari respons situs web terhadap kebutuhan tertentu. Kualitas situs web juga dapat dikaitkan dengan kriteria seperti kecepatan, kemudahan navigasi, kemudahan akses, dan pencarian informasi. Evaluasi kualitas situs web didasarkan pada perspektif pengguna akhir.

Versi pertama dari alat WebQual untuk mengukur kualitas sistem informasi elektronik di sektor sekolah bisnis Inggris dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2003). Alat pengembangan proses ini mencakup penggunaan fungsi kualitas (QFD), yang merupakan "proses terstruktur dan sistematis untuk mengidentifikasi dan mengomunikasikan suara pelanggan di setiap tahap pengembangan dan implementasi produk dan layanan" (Slabey, 1990). Pendekatan ini juga menggunakan alat wawancara dan merujuk pada literatur lain tentang kualitas komunikasi seperti Bailey dan Pearson (1983), Delone dan McLean (1992) dan Strong et al. (1997).

Alat WebQual telah digunakan dalam berbagai penelitian. Kategori berikut digunakan dalam pendekatan WebQual (Barnes dan Vidgen, 2003):

Tabel 1.
Intrumen WebQual

Kategori	Instrument
Kegunaan/ *Usability*	1. Menurut saya, situs web ini mudah dinavigasi.
	2. Kontak saya dengan situs ini mudah dipahami.
	3. Saya dapat menjelajahi situs web ini dengan mudah.
	4. Menurut saya, situs web ini ramah pengguna.
	5. Situs web ini tampak menarik.
	6. Tata letaknya sesuai dengan jenis lokasi.
	7. Situs web ini menunjukkan kompetensi.
	8. Saya memiliki pengalaman yang baik dengan situs web ini.
Kualitas Informasi/ *Information quality*	9. Memberikan informasi yang akurat
	10. Memberikan informasi yang dapat diandalkan
	11. Menyampaikan informasi secara tepat waktu
	12. Memberikan data yang relevan
	13. Memberikan informasi yang mudah dipahami

Kategori	Instrument
	14. Memberikan rincian dengan jumlah detail yang sesuai
	15. Menggunakan format yang tepat untuk memberikan informasi.
Kualitas Layanan/ *Service interaction*	16. Memiliki reputasi yang baik
	17. Tampaknya aman saat menyimpan data di website
	18. Saya merasa aman dengan informasi pribadi saya
	19. Memberikan sesuatu yang bersifat individual
	20. Mengungkapkan rasa memiliki
	21. Memudahkan komunikasi dengan organisasi
	22. Saya yakin bahwa produk dan layanan akan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
	23. Situs web secara keseluruhan

Sumber Data : Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002:116). (Researchgate (terjemahan).

WebQual adalah paradigma penelitian yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna di situs web dengan mengidentifikasi aspek-aspek seperti kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan situs web tertentu termasuk dunia pendidikan.

1. *Usability Quality* (Fitur yang terkait dengan desain dan penggunaan situs web) adalah atribut yang terkait dengan desain situs web, seperti kemudahan penggunaan, kemudahan navigasi, dan pesan yang akan ditampilkan kepada pengguna. Penulisan berkualitas tinggi, kemudahan pembelajaran dan pengoperasian, kemudahan pemahaman, kemudahan penulisan, kemudahan penulisan di situs web, format visual yang sesuai, dan kompeten dalam memberikan pengalaman baru dan menarik;
2. *Information Quality* (juga dikenal sebagai kualitas konten di situs web: tingkat kepuasan informasi di situs web terhadap kebutuhan pengguna) mengacu pada kualitas konten di situs web, termasuk apakah informasi tersebut akurat, relevan, dan dalam format yang tepat. Kualitas informasi mencakup hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang jujur, informasi terkini, informasi yang terkait dengan topik studi, informasi yang mudah dipahami, informasi yang komprehensif, dan informasi yang disajikan dengan cara yang tepat.
3. Tingkat interaksi layanan yang dialami pengguna saat mereka masuk lebih dalam ke suatu situs web, yang diekspresikan melalui rasa pengertian dan kasih sayang. Kualitas interaksi ditentukan oleh kemampuan untuk merasakan hubungan yang jujur dan dapat dipercaya, memiliki reputasi yang baik, memfasilitasi komunikasi, menganggap diri memiliki sesuatu, melindungi privasi pengguna saat berbagi informasi pribadi, dan menunjukkan kemampuan untuk menganggap diri memiliki sesuatu.

Konsep Kepuasan Pengguna

Pengalaman pengguna di situs web dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diinginkan pengguna. Oleh karena itu, lembaga pendidikan harus memprioritaskan penyediaan layanan berkualitas tinggi sehingga mahasiswa dan masyarakat umum dapat mempercayai mereka (Setiarini dkk., 2017). Beberapa analisis yang dikemukakan oleh Aprilaili (2019), antara lain kepuasan merupakan perasaan senang atau sedih yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk atau layanan dengan harapannya. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan kecewa. Namun, jika harapan terpenuhi atau terlampaui, pelanggan akan merasa puas atau sangat puas. Oleh karena itu, perguruan tinggi sebaiknya berfokus pada kebutuhan pengguna dengan meningkatkan kualitas layanan untuk memuaskan kebutuhannya. Selanjutnya Aprilaili (2019) juga memberikan analisis bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional untuk mengevaluasi pengalaman mengonsumsi suatu produk atau layanan. Pelanggan menceritakan hal positif dan negatif mereka berdasarkan pengalaman yang mereka alami serta kebahagiaan pelanggan merupakan reaksi terhadap perbedaan antara harapan masa lalu dan kinerja aktual setelah penggunaan. Lima area utama persepsi konsumen terhadap kualitas layanan merupakan aspek penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain kualitas layanan yang diberikan, faktor lain yang memengaruhi kebahagiaan pelanggan adalah mutu produk, biaya, serta sifat dan situasi individu.

Menurut Hapsera dan Yandi (2020), evaluasi pelanggan terhadap seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka dapat dianggap sebagai kepuasan. Kepuasan pelanggan sangat penting karena ada perbedaan substansial antara pelanggan yang senang dan sangat puas, menurut Lovelock dan Wright dalam Hapsera dan Yandi (2020). Menurut Engel, Hapsara, dan Yandi (2020), perbandingan antara kinerja layanan dan harapan klien dapat menimbulkan perasaan senang atau sedih, yang dimaksudkan sebagai kepuasan. Kepuasan berkaitan dengan sikap dan harapan dalam bekerja. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan kecewa. Layanan yang diberikan harus ditujukan untuk memuaskan pengguna. Agar berhasil, kualitas layanan harus tinggi. Penyedia layanan perlu memahami bidang layanan yang dapat menciptakan pekerjaan yang berkualitas. Hal ini juga berlaku bagi perpustakaan perguruan tinggi, yang harus memiliki layanan yang baik dan membuat pengguna senang (Rodin, 2015). Dalam penelitian Salsabila dan Iriyadi (2020), Danang Sunyoto mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai derajat kepuasan individu setelah membandingkan jasa dan barang dengan harapannya. Dalam dunia pendidikan tinggi, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sistem dan layanan yang diberikan. Apabila manfaat yang dirasakan pengguna menurun, maka tingkat kepuasan dan variansnya pun akan menurun. Untuk mencapai hasil yang optimal, maka pendidikan tinggi harus mengoptimalkan sistem dan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Perjuangan antara harapan dan kenyataan dalam layanan pendidikan bersama yang diterima dari universitas terkait erat dengan kepuasan pengguna. Lembaga pendidikan dapat mengembangkan strategi peningkatan yang efektif jika

mereka memperlakukan pengguna mereka sebagai konsumen dengan menjembatani kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan bersama. Anda dapat menggunakan survei kepuasan pengguna ini untuk menentukan apakah komponen layanan bersama memerlukan pemeliharaan, peningkatan, atau pengurangan. Kepuasan mahasiswa akan menurun dan upaya untuk meningkatkan kualitas tidak akan efektif jika dana, tenaga kerja, dan waktu tidak didistribusikan dengan tepat (Sutariah, 2017).

Indeks Kepuasan Pengguna Akhir (End-User Computing Satisfaction atau EUCS) menurut Rudini (2013) mencakup lima faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna akhir, yaitu:

1. **Kelengkapan Konten**
   Faktor ini merujuk pada seberapa lengkap informasi yang disajikan dalam sebuah sistem atau aplikasi. Pengguna merasa puas jika semua informasi yang dibutuhkan tersedia dan tidak ada kekurangan dalam hal data atau konten yang disediakan.
2. **Ketepatan**
   Ketepatan mengacu pada akurasi dan keandalan informasi yang diberikan oleh sistem. Pengguna akan merasa puas jika informasi yang mereka terima adalah benar, sesuai dengan harapan, dan dapat dipercaya untuk pengambilan keputusan.
3. **Gaya (Gambar)**
   Ini mencakup presentasi visual dari sistem atau aplikasi. Desain yang menarik, tata letak yang rapi, serta penggunaan gambar atau grafis yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Aspek visual yang baik bisa membuat sistem lebih menyenangkan untuk digunakan.
4. **Kemudahan Penggunaan**
   Kemudahan penggunaan berkaitan dengan seberapa intuitif dan mudah dipahami sistem tersebut. Pengguna akan lebih puas jika mereka tidak perlu belajar terlalu banyak atau tidak menghadapi kesulitan dalam memahami dan menggunakan fitur-fitur yang ada.
5. **Ketersediaan**
   Faktor ini merujuk pada aksesibilitas dan kemampuan sistem untuk tersedia kapan pun dibutuhkan oleh pengguna. Ketersediaan yang tinggi memastikan bahwa pengguna dapat menggunakan sistem kapan saja tanpa mengalami masalah akses atau downtime yang signifikan.

Kerangka Konsep

Berangkat dari penjelasan tinjauan teori diatas terlihat bahwa Model WebQual memiliki sejumlah keunggulan yang membuatnya relevan untuk mengukur kualitas website terhadap kepuasan pengguna dengan berberapa pertimbangan :

1. **Fokus pada Persepsi Pengguna** : WebQual dirancang untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna, yang mencakup pengalaman langsung mereka terhadap antarmuka, informasi, dan layanan interaksi. Hal ini memastikan hasil yang lebih relevan dengan kebutuhan pengguna.

2. **Dimensi yang Komprehensif** : WebQual memiliki tiga dimensi utama:
   - **Usability Quality**: Menilai aspek desain, kemudahan penggunaan, dan navigasi.
   - **Information Quality**: Mengukur kualitas konten seperti akurasi, relevansi, dan kelengkapan.
   - **Service Interaction Quality**: Menilai kualitas interaksi pengguna dengan layanan, seperti keamanan, reputasi, dan kepercayaan.

   Dimensi ini memberikan pendekatan holistik untuk menilai kualitas sistem informasi akademik seperti NeoSIA, yang melibatkan elemen antarmuka pengguna, kualitas konten informasi akademik, serta layanan berbasis teknologi.
3. **Pengembangan Berbasis Penelitian Empiris**: WebQual dikembangkan melalui penelitian bertahap sejak 1998 oleh Barnes dan Vidgen. Versi terbarunya, WebQual 4.0, sudah teruji pada berbagai jenis website, termasuk yang berkaitan dengan pendidikan, sehingga relevan untuk NeoSIA.
4. **Hubungan dengan Kepuasan Pengguna**: Penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi WebQual memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga model ini ideal untuk mengevaluasi dampaknya terhadap *user satisfaction*.

Indeks End-User Computing Satisfaction (EUCS) menurut Rudini (2013) dipilih karena menyajikan kerangka kerja yang terukur untuk mengevaluasi kepuasan pengguna akhir dengan mempertimbangkan lima faktor utama:

1. **Content (Konten)** : Mengukur apakah informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Untuk NeoSIA, ini relevan karena pengguna memerlukan informasi akademik yang akurat dan relevan.
2. **Accuracy (Akurasi)** : Mengacu pada ketepatan dan keandalan informasi yang diberikan sistem. Dalam konteks NeoSIA, akurasi data akademik sangat penting untuk kepercayaan pengguna.
3. **Format (Format)**: Berkaitan dengan cara informasi disajikan, apakah mudah dipahami dan menarik. Format data di NeoSIA perlu dirancang agar user-friendly.
4. **Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)** : Faktor ini sejalan dengan dimensi *usability* dari WebQual, memastikan sistem mudah dipahami dan dioperasikan oleh pengguna.
5. **Timeliness (Ketepatan Waktu)** : Menilai sejauh mana sistem menyediakan informasi yang up-to-date dan tepat waktu. Dalam sistem akademik, informasi seperti jadwal kuliah atau nilai harus tersedia secara real-time.

Perpaduan antara kajian Model Webquel dengan Indeks Kepuasan Pengguna (EUCS) dalam mengukur kualitas NeoSIA dengan pertimbangan:

- Sinergi antara Kualitas dan Kepuasan : WebQual menilai kualitas sistem berdasarkan dimensi usability, informasi, dan layanan interaksi, sementara EUCS mengukur kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka terhadap sistem tersebut. Kombinasi ini memberikan evaluasi yang lebih lengkap dan menyeluruh.
- Relevansi dengan Sistem Informasi Akademik : NeoSIA memerlukan pendekatan

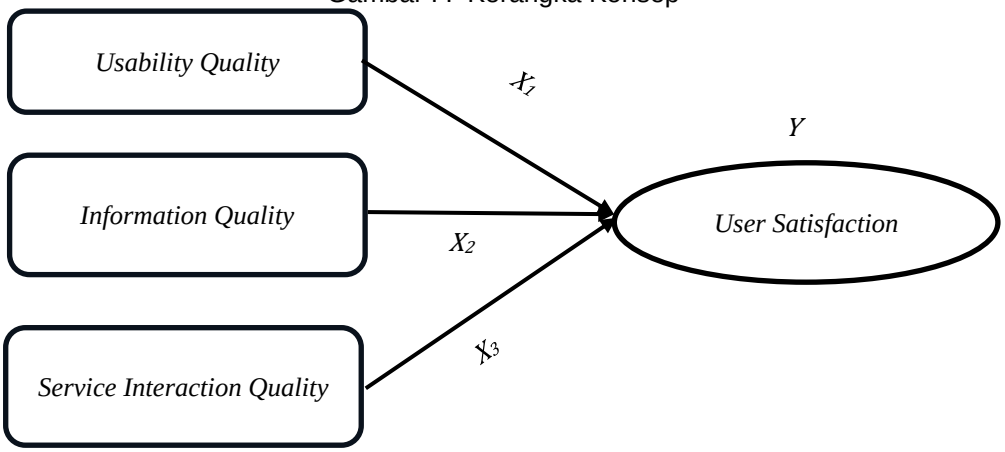
yang menilai kualitas teknis, konten, serta interaksi layanan untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kepuasan pengguna.

- Kompatibilitas Dimensi : Dimensi dalam WebQual, seperti kualitas informasi dan usability, memiliki keterkaitan langsung dengan faktor-faktor dalam EUCS, seperti akurasi, format, dan kemudahan penggunaan.

Dengan kombinasi ini, diharapkan mampu memberikan wawasan yang mendalam tentang kualitas dan kepuasan pengguna terhadap NeoSIA, serta menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut.

Berdasarkan gambaran di atas, maka dirumuskan kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar I : Kerangka Konsep



Grafik di atas menggunakan model bersarang dengan variabel Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan sebagai variabel dasar dan variabel Persepsi Penggunaan sebagai prediktor.

Hipotesis Penelitian

Adapun uraian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- **Hipotesis Satu (H1)** akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan pengguna dalam memutuskan kualitas penggunaan.
  - H_0: Kepuasan Pengguna terhadap sistem informasi akademik NeoSIA tidak bergantung pada kemudahan penggunaannya.
  - H_1: Kepuasan Pengguna terhadap sistem informasi akademik NeoSIA secara signifikan bergantung pada kemudahan penggunaannya.
- **Hipotesis kedua (H_2)** untuk mengetahui kepuasan pengguna bergantung pada kualitas informasi yang tersedian pada sistem informasi akademik NeoSIA.
  - H_0: Kepuasan Pengguna terhadap sistem informasi akademik NeoSIA tidak bergantung kualitas informasi informasi yang tersedian pada sistem informasi akademik NeoSIA.
  - H_2: Kepuasan Pengguna terhadap sistem informasi akademik NeoSIA secara signigikan bergantung kualitas informasi informasi yang tersedian pada sistem informasi akademik NeoSIA.

- **Hipotesis ketiga (H_3)** untuk mengetahui kepuasan pengguna bergantung pada kualitas interaksi layanan pada sistem informasi akademik NeoSIA.
  H_0: Kepuasan Pengguna terhadap sistem informasi akademik NeoSIA tidak bergantung kualitas transaksi layanan pada sistem informasi akademik NeoSIA.
  H^3: Kepuasan Pengguna terhadap sistem informasi akademik NeoSIA secara signifikan bergantung kualitas transaksi layanan pada sistem informasi akademik NeoSIA.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem informasi website NeoSIA Universitas Hasanuddin dengan menggunakan konsep WebQuel dan menjelaskan hal-hal berikut:

a. Tingkat kualitas kegunaan dalam Sistem Informasi Akademik NeoSIA memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
b. Tingkat kualitas informasi dalam Sistem Informasi Akademik NeoSIA memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
c. Tingkat interaksi layanan dalam Sistem Informasi Akademik NeoSIA NeoSIA memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Manfaat penelitian dapat dilihat dari dua yaitu:

a) Diharapkan temuan penelitian dapat memberikan masukan bagi dunia akademis untuk kepentingan pengguna khususnya dalam pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi pendidikan, dapat memberikan kerangka teoritis dalam mengukur kepuasan pengguna dalam pengembangan Neo-SIA di Universitas Hasanuddin.
b) Dari sisi praktis penelitian ini memberikan pengetahuan bagi para pengelola perguruan tinggi termasuk Universitas Hasanuddin tentang pentingnya pengembangan dan pengintegrasian sistem informasi perguruan tinggi dalam rangka meningkatkan mutu layanan perguruan tinggi dengan saran-saran strategis berupa daya tanggap, efisiensi dan kemudahan penggunaan. Pengembangan sistem informasi bagi perguruan tinggi dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para penggunanya.

BAB II
METODE PENELITIAN

2.1. Pendekatan Penelitian

Metodologi penelitian survei sebagai pendekan yang digunakan dan penelitian kuantitatif. Pilihan ini untuk memberikan gambaran kuantitatif tentang jumlah, individu, atau pendapat suatu populasi dengan cara mempelajari sampel dari populasi tersebut. Tujuan utamanya adalah melakukan generalisasi dari sampel ke populasi, agar dapat menarik kesimpulan tentang karakteristik, sikap, dan perilaku populasi tersebut (Creswell, 2014).

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran deskriptif. Data kuantitatif adalah jenis informasi yang dikumpulkan. Pendekatan ini dipilih karena menggunakan bahan penelitian deskriptif, yang memberikan penjelasan tentang fenomena yang diteliti dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

2.2. Desain Penelitian

Dari segi pendekatan kuantitatif yang digunakan, penelitian ini dirancang dengan memanfaatkan kuesioner yang disebarkan melalui Google Forms kepada penerima dosen, staf administrasi, dan mahasiswa yang aktif menggunakan website NeoSIA di Universitas Hassanuddin. Selain itu, penelitian ini juga meliputi kajian pustaka dengan mengikuti pustaka yang relevan.

2.3. Prosedur Penelitian

2.3.1. Penentuan populasi dan sampel

a. Populasi dari Navarmi dalam Pasulong, H. (2013:99) merupakan keseluruhan proyek penelitian. Populasi statistik penelitian ini adalah 1.295 orang dosen aktif dan diperkirakan mencapai 77.380 orang mahasiswa aktif (S1) serta staf admin NeoSIA sebanyak 232 orang sebagai pengguna situs web Neosia di Universitas Hasanuddin (tahun 2023).

b. Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data utama penelitian yang dapat digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi, menurut Navarmi dalam Pasolong, H. (2013:100). Penelitian ini menggunakan stratified random sampling sebagai metode pengambilan sampel. Metode pengambilan sampel ini dilakukan dengan membagi populasi ke dalam beberapa subkelompok atau strata berdasarkan berbagai karakteristik yang relevan untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini digunakan model numerik Slovin (Sugiyono, 2015).

   Dengan mempertimbangkan populasi yang mempunyai karakteristik yang homogen, yaitu tingkat pemahaman yang sama tentang hakikat sistem informasi akademik NeoSIA, maka sampel dipilih secara acak yang di bagi dalam dua fakultas bersadarkan kajian keilmuan, yaitu Fakultas Ilmu Eksakta dan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, dengan rincian :

   - Dosen sebanyak 65 orang dan staf admin sebanyak 35 orang sehingga

jumlahnya 100 orang responden yang tersebar di Fakultas Ilmu Eksakta dan Fakultas Ilmu Humaniora.

- Jumlah responden mahasiswa sebanyak 218 orang yang penyebarannya Fakultas Ilmu Eksakta sebanyak 112 orang dan Fakultas Ilmu Humaniora sebanyak 116 Orang.

Pemilihan penelitian ini berdasarkan pada kondisi lapangan dan data yang terkumpul dari kuesioner secara online melalui google form.

2.3.2. Operasional Variabel

Untuk melihat variabel yang teridentifikasi dan indikatornya dengan lebih jelas, mengatur tampilan dan mengelola pengukuran indikator pada setiap variabel. Berikut adalah definisi operasional dari setiap variabel:

1. Usability (kualitas yang berhubungan dengan desain web dan usability): Hal ini mengacu pada kualitas desain web, termasuk aspek visual, usability, navigasi, dan dampak. Bagi pengguna, kualitas penggunaan adalah kemudahan mempelajari dan mengatur halaman, kemudahan pemahaman, kemudahan navigasi, kemudahan browsing situs, gaya visual yang tepat, dan kemampuan situs untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan dan menyenangkan.
2. Kualitas informasi (kualitas konten situs web: keakuratan informasi bagi pengguna): mengacu pada kualitas konten situs web, termasuk keakuratan informasi, format, dan relevansi dengan target pengguna. Kualitas informasi mencakup keakuratan, validitas, kekinian, relevansi tujuan, kemudahan pemahaman, kelengkapan informasi, dan penyajian informasi dalam format yang sesuai.
3. Kualitas Komunikasi Layanan (Service Quality Communication): Ini mengacu pada interaksi antara layanan yang dialami pengguna saat menjelajahi situs web. Kualitas komunikasi adalah kemampuan untuk menciptakan rasa aman dalam berkomunikasi, reputasi yang baik, kemudahan berkomunikasi, menciptakan hubungan emosional pribadi, kepercayaan dalam menjaga informasi pribadi pengguna dan percaya dalam menepati janji.
4. Kepuasan pengguna (user satisfication): Kepuasan pengguna diukur dari segi seberapa baik sistem informasi web digunakan. Jenis kepuasan ini menunjukkan bahwa sistem informasi telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

2.3.3. Penyusunan Instrumen Penelitian

Alat untuk mengumpulkan data penelitian disusun untuk mengumpulkan data tentang fenomena objek penelitian dalam bentuk kuesioner dengan pendekatan WebQual. Kuesioner merupakan suatu alat yang dirancang untuk menggali informasi tentang berbagai aspek subjek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2015), instrumen survei merupakan alat pengumpulan data untuk mengukur kondisi lingkungan atau sosial. Oleh karena itu, tujuan dari instrumen

survei adalah untuk mengumpulkan semua informasi yang terkait dengan topik atau situasi yang sedang di teliti.

Tujuan utama pengumpulan kuesioner adalah untuk menghasilkan data yang akurat dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2015), skala likert digunakan untuk mengukur perasaan individu atau kelompok terhadap suatu situasi sosial. Untuk menghindari jawaban yang ambigu, dalam penelitian ini menggunakan skala likert dari 1 sampai 4.

Berikut ini adalah skala yang digunakan: Ukuran Gambar Pilihan

SS	= Sangat dapat diterima	4
S	= Diterima (Setuju)	3
TS	= Tidak diterima (Tidak Setuju)	2
STS	= Sangat tidak dapat diterima	1

Pengujian yang akurat dan reliabel diperlukan untuk memastikan keandalan dan kualitas perangkat penelitian. Sebelum menilai hasil penelitian, sangat penting untuk mengukur efektivitas sistem NeoSIA di Universitas Hasanuddin menggunakan kuesioner. Hal ini memastikan bahwa perangkat tersebut andal dan efisien. Perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25 digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas penelitian ini.

2.3.4. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukurnya. Dengan kata lain, suatu tes atau instrumen pengukuran dianggap valid jika mencapai tujuan yang diinginkan atau menghasilkan hasil pengukuran yang konsisten dengan tujuan yang diinginkan..

2. Uji Reliabilitas

Kriteria yang disebut reliabilitas menunjukkan keandalan atau validitas unit pengukuran. Jika indikator yang sama diukur dengan alat ukur yang sama, hasilnya sama, dan alat tersebut dianggap andal. Dengan kata lain, reliabilitas mengacu pada kemampuan alat ukur untuk mengukur sinyal yang sama.

2.3.5. Pengumpulan Data

Kuesioner di bagikan kepada tenaga pengajar, admin NeoSIA dan mahasiswa sebagai responden ke Fakultas Ilmu Eksakta dan Fakultas Sosial Humaniora di Universitas Hasanuddin sebagai bagian dari pengumpulan data primer dengan membagikan koesioner penelitian secara online melalui google form sedangkan peninjauan melalui literatur yang relevan dan dokumentasi yang terkait dengan penelitian bagian untuk mendapatkan data sekunder sebagai pendukung dalam penulisan hasil penelitian.

2.3.6. Analisis data

1) Uji Asumsi Klasik :

Uji hipotesis klasik meliputi uji heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan mean data yang digunakan untuk mencari outlier dalam data. Penggunaan parameter statistik didasarkan pada asumsi bahwa data setiap variabel penelitian yang diteliti berdistribusi normal (Sugiyono, 2007).

2) Pengujian Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah alat prediksi yang digunakan untuk menguji pengaruh antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) untuk menentukan apakah ada hubungan fungsional, atau hubungan kausal di antara keduanya (Machali, 2014). Sifat hipotesis hubungan, lokasi data, dan tiga variabel independen dalam penelitian ini menyebabkan dipilihnya uji regresi linier berganda sebagai metode statistik.

3) Uji Signifikansi

Uji f dan uji t merupakan contoh uji signifikansi yang digunakan untuk mengetahui apakah faktor-faktor bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan.