

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM
INFORMASI AKADEMIK *NEW GENERATION*
(SIAK-NG) TERHADAP KEPUASAN DOSEN DAN
MAHASISWA PADA UNIVERSITAS PENDIDIKAN
GANESHA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Sistem Informasi

Oleh

Ni Putu Ari Wahyuni

NIM 1915091011

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER**

Menyetujui,

Pembimbing I,



I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc
NIP. 198501042010121004

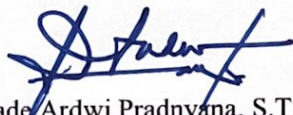
Pembimbing II,



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T
NIP. 199105152020121003

Skripsi oleh Ni Putu Ari Wahyuni ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 20 Juli 2023

Dewan Penguji,



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001

(Ketua)



I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M.T.
NIP. 198907112020122004

(Anggota)



I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc.
NIP. 198501042010121004

(Anggota)



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.
NIP. 199105152020121003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

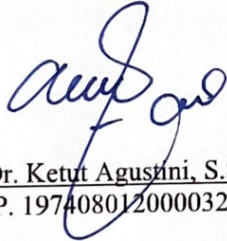
Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Juli 2023

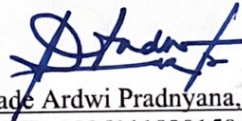
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Prof. Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si.
NIP. 197408012000032001

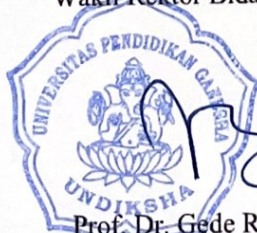
Sekretaris Ujian,



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001

Mengesahkan,

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kerjasama



Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.
NIP. 197502212003121001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik *New Generation* (SIAK-NG) terhadap Kepuasan Dosen dan Mahasiswa pada Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Ari Wahyuni

NIM. 1915091011

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik *New Generation* (SIAK-NG) terhadap Kepuasan Dosen dan Mahasiswa pada Universitas Pendidikan Ganesha menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”**. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan mencapai gelar sarjana komputer di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengemban pendidikan di Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.
2. Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T.,M.T.I., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kerjasama, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom.,M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Utama telah memberikan banyak dukungan, arahan, motivasi serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T., selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas dukungan, bimbingan, dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. I Made Ardwi Pradnyana, S.T.,M.T., selaku Penguji I yang telah memberikan saran, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom.,M.T., selaku Penguji II yang telah memberikan saran, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. I Ketut Resika Arthana, S.T.,M.Kom., selaku Kepala UPT TIK Undiksha yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.

8. I Nyoman Laba Jayanta, S.Pd.,M.Pd., selaku Ketua Divisi Sistem Informasi yang telah memberikan data dalam penelitian ini.
9. Seluruh staf dan pegawai yang berada di lingkungan Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah banyak membantu penulis dalam administrasi selama perkuliahan sampai proses penulisan skripsi ini selesai.
10. Seluruh Bapak/Ibu dosen di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha selaku responden yang telah bersedia memberikan data terkait kualitas layanan sistem SIAK-NG.
11. Mahasiswa program S1 angkatan 2019-2022 selaku responden yang telah bersedia memberikan data terkait kualitas layanan sistem SIAK-NG.
12. Semua anggota SIFORS yang luar biasa dan unggul secara bersama-sama membangun program studi.
13. Bapak, ibu, adik, dan semua anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan pengertian selalu hingga mampu menuntaskan studi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu melancarkan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat luas dan khususnya bagi *stakeholder* UPT TIK Universitas Pendidikan Ganesha.

Singaraja, 21 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	vi
PERNYATAAN.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
PRAKATA.....	x
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II

KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Studi Sebelumnya	9
2.2 Dasar Teori	32
2.2.1 SIAK-NG Undiksha	32
2.2.2 Definisi Evaluasi	49
2.2.3 Kualitas Layanan	50
2.2.4 Kepuasan Pengguna	51
2.2.5 Metode <i>SERVQUAL</i>	53
2.2.6 Metode IPA	56

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN	58
3.1 Tahapan Penelitian	58
3.2 Kerangka Konsep Penelitian	59
3.3 Hipotesis Penelitian	59
3.4 Definisi Operasional Penelitian	61
3.5 Jenis Penelitian	62
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	62
3.7 Populasi dan Sampel Penelitian	62
3.7.1 Populasi	62
3.7.2 Sampel	63
3.8 Pengumpulan Data	66
3.8.1 Jenis Data	66
3.8.2 Metode Pengumpulan Data	67
3.8.3 Instrumen Penelitian	67

3.9 Pengolahan Data.....	68
3.9.1 Pengujian Instrumen Penelitian	68
3.9.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	72
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	77
3.9.4. Regresi Linear Berganda	79
3.10 Penyusunan Rekomendasi	83
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	84
4.1 Hasil Penelitian.....	84
4.1.1 Karakteristik Responden.....	84
4.1.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	86
4.1.3 Hasil Analisis Kualitas Layanan Metode Servqual	92
4.1.4 Deskripsi Data.....	123
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	126
4.1.6 Hasil Uji Linier Berganda.....	131
4.2 Pembahasan	141
4.2.1 Deskripsi Hasil Analisis SERVQUAL dan IPA	141
4.2.2 Hasil Analisis Pengaruh SERVQUAL Terhadap Kepuasan Pengguna	146
4.2.3 Rekomendasi.....	150
BAB V	
PENUTUP.....	174
5.1 Kesimpulan.....	174
5.2 Saran	176
DAFTAR PUSTAKA	178
LAMPIRAN.....	18282

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya	9
Tabel 3. 1 Variabel, Definisi Operasional.....	61
Tabel 3. 2 Data Jumlah Populasi Dosen dan Mahasiswa Undiksha	63
Tabel 3. 3 Tabel Jumlah sampel dosen	65
Tabel 3. 4 Jumlah sampel mahasiswa	66
Tabel 3. 5 Skala Likert dan Skor Pengukuran.....	68
Tabel 3. 6 Matriks Penilaian Ahli	69
Tabel 3. 7 Tabulasi Silang.....	70
Tabel 3. 8 Kriteria Uji Gregory.....	70
Tabel 3. 9 Interpretasi Koefisien Determinasi	82
Tabel 4. 1 Responden Dosen Berdasarkan Fakultas	84
Tabel 4. 2 Responden Mahasiswa Berdasarkan Semester	85
Tabel 4. 3 Responden Mahasiswa Berdasarkan Fakultas	85
Tabel 4. 4 Hasil Uji Ahli Instrumen Penelitian.....	88
Tabel 4. 5 Hasil Uji Gregory Instrumen Penelitian.....	89
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	91
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	91
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	91
Tabel 4. 9 Hasil Analisis GAP SERVQUAL.....	94
Tabel 4. 10 Hasil Analisis GAP SERVQUAL.....	100
Tabel 4. 11 Hasil Rangking GAP SERVQUAL	105
Tabel 4. 12 Hasil Rangking GAP SERVQUAL	109
Tabel 4. 13 Gap Kualitas Layanan SIAK-NG (Dosen)	112
Tabel 4. 14 Gap Kualitas Layanan SIAK-NG (Mahasiswa).....	112
Tabel 4. 15 Hasil Kualitas Layanan (Dosen)	113
Tabel 4. 16 Hasil Kualitas Layanan (Mahasiswa)	114
Tabel 4. 17 Tingkat kesesuaian layanan SIAK-NG (Dosen).....	115
Tabel 4. 18 Tingkat Kesesuaian Layanan SIAK-NG (Mahasiswa).....	116
Tabel 4. 19 Deskripsi Statistik Dosen	123
Tabel 4. 20 Deskripsi Statistik Mahasiswa	125

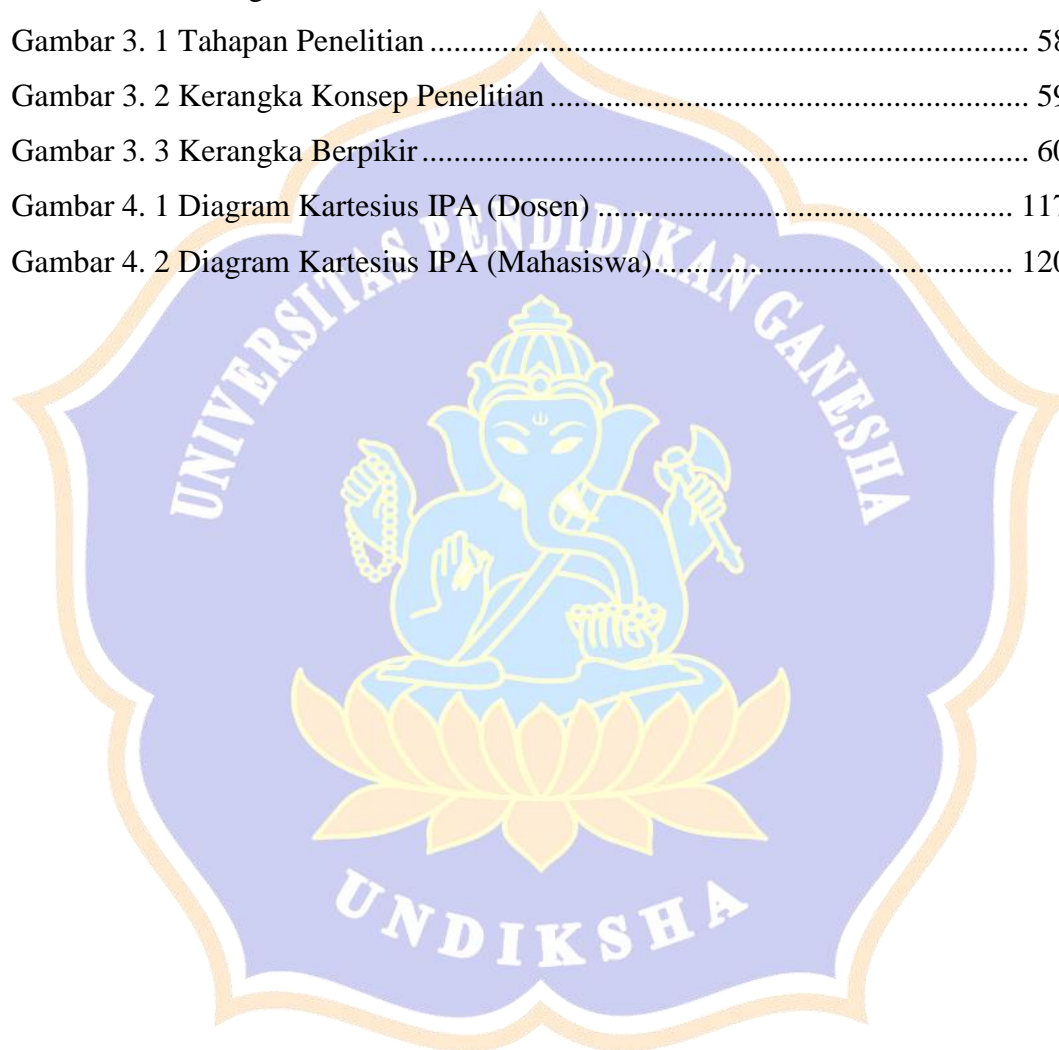
Tabel 4. 21 Hasil Uji Linearitas (Dosen)	126
Tabel 4. 22 Hasil Uji Linearitas (Mahasiswa)	127
Tabel 4. 23 Hasil Uji Normalitas (Dosen)	128
Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas (Mahasiswa).....	128
Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolinearitas (Dosen).....	129
Tabel 4. 26 Hasil Uji Multikolinearitas (Mahasiswa).....	129
Tabel 4. 27 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Dosen)	130
Tabel 4. 28 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Mahasiswa).....	131
Tabel 4. 29 Hasil Uji Linear Berganda (Dosen)	132
Tabel 4. 30 Hasil Uji Linier Berganda (Mahasiswa)	134
Tabel 4. 31 Hasil Uji Parsial (Uji t) Dosen	136
Tabel 4. 32 Hasil Uji Parsial (Uji t) Mahasiswa	137
Tabel 4. 33 Hasil Uji Simultan (Uji F) Dosen	139
Tabel 4. 34 Hasil Uji Simultan (Uji F) Mahasiswa.....	140
Tabel 4. 35 Hasil Uji R2 (Dosen).....	141
Tabel 4. 36 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Mahasiswa)	141



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Menu Dashboard Dosen.....	33
Gambar 2. 2 Tampilan Persiapan Proses Pembelajaran.....	35
Gambar 2. 3 Tampilan Daftar Peserta Kuliah.....	35
Gambar 2. 4 Tampilan Pembimbing Akademik	36
Gambar 2. 5 Tampilan Agenda Mengajar & Absensi.....	36
Gambar 2. 6 Tampilan Penilaian Mahasiswa.....	37
Gambar 2. 7 Tampilan Persentase Kehadiran Mahasiswa.....	37
Gambar 2. 8 Tampilan Riwayat DPNA	38
Gambar 2. 9 Tampilan Kritik dan Saran Dosen.....	38
Gambar 2. 10 Tampilan Angket Mahasiswa.....	38
Gambar 2. 11 Tampilan Laporan Akhir.....	39
Gambar 2. 12 Tampilan File Similarity.....	39
Gambar 2. 13 Tampilan Validasi Pengambilan Inbound.....	40
Gambar 2. 14 Tampilan Validasi Pengambilan Outbound	40
Gambar 2. 15 Tampilan Penawaran Topik	41
Gambar 2. 16 Tampilan Pengajuan Topik	41
Gambar 2. 17 Tampilan Mahasiswa Bimbingan.....	41
Gambar 2. 18 Tampilan Mahasiswa Ujian.....	42
Gambar 2. 19 Tampilan Profesi Kedokteran.....	42
Gambar 2. 20 Tampilan Dashboard Mahasiswa	43
Gambar 2. 21 Tampilan Menu Biodata Data Mahasiswa	43
Gambar 2. 22 Tampilan Menu Biodata Data Keluarga.....	44
Gambar 2. 23 Tampilan Menu Biodata Cek Kelengkapan Data.....	44
Gambar 2. 24 Tampilan Submenu Menyusun KRS.....	45
Gambar 2. 25 Tampilan Submenu Mencetak KRS	45
Gambar 2. 26 Tampilan Menu Validasi Agenda Mengajar	45
Gambar 2. 27 Tampilan Submenu Nilai Mahasiswa	46
Gambar 2. 28 Tampilan Submenu Angket Kinerja Dosen	46
Gambar 2. 29 Tampilan Submenu Mencetak KHS.....	47
Gambar 2. 30 Tampilan Submenu Kutipan Daftar Nilai	47

Gambar 2. 31 Tampilan Menu Laporan Akhir.....	47
Gambar 2. 32 Tampilan Menu Prosedur pada Submenu Prosedur	48
Gambar 2. 33 Tampilan Menu Wisuda pada Submenu Pendaftaran	48
Gambar 2. 34 Tampilan Menu Kampus Merdeka.....	49
Gambar 2. 35 Tampilan Menu Data SKPI.....	49
Gambar 2. 36 Gambar Konseptual GAP SERVQUAL	54
Gambar 2. 37 Diagram Kartesius Matriks IPA.....	57
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	58
Gambar 3. 2 Kerangka Konsep Penelitian	59
Gambar 3. 3 Kerangka Berpikir	60
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA (Dosen)	117
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius IPA (Mahasiswa).....	120



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup Penulis	182
Lampiran 2. Wawancara dengan Ketua Divisi Pengembangan Sistem Informasi UPT TIK Undiksha	183
Lampiran 3. Wawancara dengan Pengguna SIAK-NG pada sisi Dosen ke-1	185
Lampiran 4. Wawancara dengan Pengguna SIAK-NG pada sisi Dosen ke-2	187
Lampiran 5. Wawancara dengan Pengguna SIAK-NG pada sisi Dosen ke-3	189
Lampiran 6. Wawancara dengan Pengguna SIAK-NG pada sisi Dosen ke-4	191
Lampiran 7. Wawancara dengan Pengguna SIAK-NG pada sisi Mahasiswa ke-1	193
Lampiran 8. Wawancara dengan Pengguna SIAK-NG pada sisi Mahasiswa ke-2	195
Lampiran 9. Wawancara dengan Pengguna SIAK-NG pada sisi Mahasiswa ke-3	197
Lampiran 10. Jadwal Penelitian	199
Lampiran 11. Kuesioner Penelitian.....	200
Lampiran 12. Surat Pengantar Permohonan Responden Dosen FK	204
Lampiran 13. Surat Pengantar Permohonan Responden Dosen FTK	205
Lampiran 14. Surat Pengantar Permohonan Responden Dosen FMIPA	206
Lampiran 15. Surat Pengantar Permohonan Responden Dosen FIP	207
Lampiran 16. Surat Pengantar Permohonan Responden Dosen FHIS	208
Lampiran 17. Surat Pengantar Permohonan Responden Dosen FE.....	209
Lampiran 18. Surat Pengantar Permohonan Responden Dosen FBS	210
Lampiran 19. Surat Pengantar Permohonan Responden Dosen FOK.....	211
Lampiran 20. Saran Perbaikan Instrumen Dari Ahli 1.....	212
Lampiran 21. Saran Perbaikan Instrumen Dari Ahli 2.....	216

Lampiran 22. Hasil Uji Ahli Instrumen Ahli 1	220
Lampiran 23. Hasil Uji Ahli Instrumen Ahli 2	224
Lampiran 24. Hasil Uji Validitas Instrumen	227
Lampiran 25. Surat Izin Penelitian.....	231

