

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 3, Nomor 11, December 2025, P. 270-274

E-ISSN: 2986-6340

Licensed by CC BY-SA 4.0

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17933219.0>

Analisis Kualitas Informasi pada Sistem Informasi Akademik (SIA) UIN Sumatera Utara dan Dampaknya pada Kepuasan Mahasiswa

Nabila Shahira, Muhammad Irwan Padli Nasution

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

E-mail: nshahira060@gmail.com irwannst@uinsu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara konseptual dampak Kualitas Informasi (QI) dalam Sistem Informasi Akademik (SIA) UIN Sumatera Utara terhadap Kepuasan Mahasiswa. Sebagai elemen utama operasional di kampus, SIA sangat bergantung pada kualitas informasi yang dihasilkannya untuk memastikan layanan yang efektif dan membantu mahasiswa dalam pengambilan keputusan akademik. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur konseptual dengan kerangka kerja Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (DandM). Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (QI) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa SIA UINSU melalui empat dimensinya—Akurasi, Ketepatan Waktu, Relevansi, dan Kelengkapan. Masalah ketidakakuratan data (nilai) serta keterlambatan pembaruan (jadwal) di portal akademik menjadi isu utama yang menyebabkan ketidakpuasan, sekaligus menekankan bahwa QI merupakan faktor kunci keberhasilan sistem. Penelitian ini menyimpulkan bahwa memastikan kualitas data harus menjadi prioritas utama, dan menyarankan kepada pengelola SIA untuk memfokuskan pada prosedur yang menjamin akurasi dan ketepatan waktu dalam penginputan data untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Informasi; Sistem Informasi Akademik; Kepuasan Pengguna; DeLone dan McLean.

Abstract

This research aims to conceptually examine the impact of Information Quality (QI) in the Academic Information System (SIA) of UIN North Sumatra on Student Satisfaction. As the main operational element on campus, SIA relies heavily on the quality of the information it produces to ensure effective services and help students in making academic decisions. This research uses a conceptual literature study approach with the DeLone and McLean (DandM) Information system succes Model framework. The results of the analysis show that Information Quality (QI) has a positive and significant impact on SIA UINSU Student Satisfaction through its four dimensions—Accuracy, Timeliness, Relevance, and Completeness. The problem of data inaccuracy (grades) and late updates (schedules) in academic portals is the main issue that causes dissatisfaction, while emphasizing that QI is a key factor in the success of the system. This study concludes that ensuring data quality must be a top priority, and advises SIA managers to focus on procedures that ensure accuracy and timeliness in data input to increase user satisfaction.

Keywords: Information Quality; Academic Information System; User Satisfaction; DeLone and McLean.

Article Info

Received date: 25 November 2025

Revised date: 30 November 2025

Accepted date: 12 December 2025

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam dunia pendidikan telah mendorong perguruan tinggi untuk mengambil teknologi informasi guna mendukung aktivitas akademik. Salah satu inovasi penting adalah portal informasi akademik, yang menjadi media utama bagi mahasiswa untuk mengakses berbagai layanan akademik seperti jadwal kuliah, nilai, administrasi, dan informasi akademik lainnya. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) telah menyediakan portal informasi akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Namun, efektivitas portal tersebut masih perlu dievaluasi, terutama terkait tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama.

Kepuasan mahasiswa terhadap portal akademik bergantung pada berbagai faktor, seperti keandalan layanan, kecepatan respons, kemudahan akses, keamanan data, dan desain antarmuka. Menurut penelitian Ramadhan et al. (2021), portal akademik yang responsif dan user-friendly cenderung meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Putri et al. (2022) menunjukkan

bahwa perlindungan data pribadi menjadi faktor penting dalam menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap portal akademik.

Sistem informasi akademik adalah sistem informasi yang ditata untuk mengelola data akademik dengan dukungan teknologi dan sumber daya manusia guna menghasilkan informasi akademis yang diperlukan. Data dikelola dalam bentuk informasi yang berguna bagi manajemen kampus dan mahasiswa. Keputusan bagi para pengambil keputusan di kampus, khususnya dalam konteks kegiatan akademik dirancang untuk mendukung manajemen pendidikan. Kemudian, peningkatan efisiensi data, pengelolaan data akademik dengan dukungan teknologi informasi, baik ditingkatkan efisiensi kepada pengguna, baik kalangan mahasiswa, maupun staf administrasi

KAJIAN TEORITIS

1. Konsep Sisten Inforasi Manajemen (SIA)

Aktivitas akademik merupakan proses kegiatan yang memerlukan informasi yang cepat. Berangkat dari kebutuhan ini, Sistem Informasi Akademik (SIA) didefinisikan sebagai sebuah sistem yang dibangun untuk mempermudah pelaksanaan dan pengelolaan urusan yang berkaitan dengan kegiatan akademik. SIA merupakan pengembangan dari sistem informasi yang sudah ada, dan umumnya memanfaatkan basis web. Secara umum, merancang Sistem Informasi (SI) baru dapat berarti menyusun sistem baru secara keseluruhan atau meningkatkan sistem yang sudah ada yang mengalami berbagai masalah, seperti ketidakefisienan, sehingga perlu diganti.

Dalam konteks akademik, perancangan SIA bertujuan untuk membantu mengelola kegiatan akademik secara terorganisir dan berperan penting dalam menyalurkan informasi. Penerapan SIA menjadi solusi atas kendala yang dihadapi dalam pengelolaan kegiatan akademik yang dilakukan secara manual, terutama yang berkaitan dengan sumber daya dan waktu yang dibutuhkan. Dengan adanya perancangan SIA yang terkomputerisasi, seluruh kegiatan atau proses akademik dapat diimplementasikan dengan baik, sehingga mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi. Oleh karena itu, perancangan sistem informasi berbasis web ini diharapkan dapat menjadi wadah yang mampu memberikan informasi dengan mudah, cepat, dan akurat, serta mampu mengelola data akademik secara efisien dan efektif.

2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (D&M)

Pada tahun 1992, DeLone dan McLean mengemukakan teori kesuksesan sistem informasi yang dikenal sebagai D&M Information System Success Model. Model awal ini menunjukkan hubungan antara Kualitas Sistem (System Quality) dengan Kualitas Informasi (Information Quality) secara independen memengaruhi elemen Penggunaan (Use) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Besarnya elemen Penggunaan (Use) dapat memengaruhi tingkat Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), baik secara positif maupun negatif. Selanjutnya, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna secara kolektif akan memengaruhi Dampak Individual (Individual Impact) yang kemudian memberikan Dampak Organisasional (Organizational Impact).

3. Konsep dan Dimensi Kualitas Informasi (QI)

Kualitas Informasi (QI) merupakan salah satu variabel kunci dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (1992, 2003). Kualitas informasi berhubungan langsung dengan penggunaan sistem (system use), kepuasan pengguna (user satisfaction), dan manfaat bersih (net benefit) yang dihasilkan [DeLone dan McLean 1992, 2003]. Kualitas informasi sering dianggap sebagai dimensi kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna akhir, meskipun terkadang diukur sebagai komponen dari kepuasan itu sendiri.

Menurut DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi merujuk pada output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi memiliki berbagai atribut dan karakteristik yang digunakan untuk menilai seberapa baik output tersebut memenuhi kebutuhan

pengguna, di antaranya:

- Keakuratan (Accuracy): Informasi harus bebas dari kesalahan.
- Ketepatan Waktu (Timeliness): Informasi harus tersedia saat dibutuhkan dan up-to-date.
- Relevansi (Relevance): Informasi harus sesuai dengan konteks atau kebutuhan pengguna.
- Kelengkapan (Completeness): Informasi disajikan secara utuh dan tidak setengah-setengah [DeLone dan McLean, 1992].

Beberapa ahli lain menambahkan bahwa QI juga dinilai berdasarkan kemudahan didapatkan (aksesibilitas), terorganisasi, dan memiliki potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas [Istainingsih dan Wijanto, 2008]. Informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan yang dipersepsikan pengguna dan mendorong penggunaan sistem. Dalam penelitian ini, kualitas informasi merujuk pada persepsi mahasiswa UIN Sumatera Utara mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh SIA, dengan fokus pada dimensi Kelengkapan, Relevansi, Akurat, dan Ketepatan Waktu.

METODE PENELITIAN

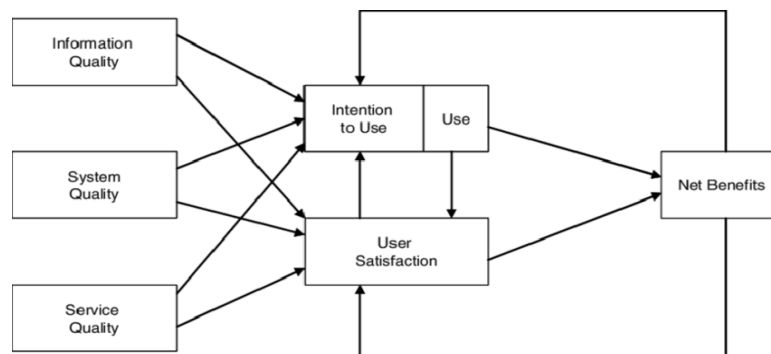
Penelitian ini adalah tinjauan pustaka yang berbentuk konseptual dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode ini diambil karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk menganalisis dan menyintesis secara teoretis guna menguji hubungan konsep antara kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna dalam konteks Sistem Informasi Akademik (SIA) UIN Sumatera Utara.

Data yang digunakan dalam studi ini bersifat sekunder dan diperoleh dari pencarian literatur ilmiah. Sumber utama yang dikaji mencakup artikel dari jurnal nasional dan internasional yang terdaftar di SINTA, Garuda, serta basis data akademis lainnya, dengan fokus pada topik Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, Kualitas Informasi, dan Sistem Informasi Akademik.

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis deskriptif kualitatif dan sintesis. Peneliti melakukan perbandingan, penginterpretasian, serta penyatuan konsep-konsep penting dari berbagai sumber literatur yang telah diperoleh, lalu mengaitkan serta menerapkannya secara konseptual dalam studi kasus SIA UIN Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Model Konseptual dan Dasar Teori



Gambar 1. Model Konseptual

Penelitian ini mengeksplorasi keterkaitan antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna dengan mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (DandM) edisi 2003. Dengan lebih spesifik, model konseptual dalam penelitian ini mengusulkan bahwa

peningkatan kualitas hasil informasi dari SIA akan berhubungan positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa di UIN Sumatera Utara. Kualitas Informasi dievaluasi melalui empat aspek, yaitu: Akurasi, Ketepatan Waktu, Relevansi, dan Kelengkapan.

2. Analisis Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Mahasiswa SIA UINSU

Akurasi informasi, yang dianggap sebagai informasi yang tanpa kesalahan, adalah aspek penting dalam SIA UIN Sumatera Utara. Secara konseptual, adanya kesalahan data dalam SIA—seperti kesalahan input nilai KHS, SKS, atau informasi pribadi—akan memicu respon dari mahasiswa (seperti protes dan permohonan perbaikan) yang menghabiskan waktu dan tenaga. Aktivitas yang tidak efisien ini langsung menyebabkan ketidakpuasan yang signifikan dan merusak reputasi SIA di mata penggunanya. Oleh karena itu, perlu adanya jaminan keabsahan setiap data yang disediakan oleh SIA UINSU untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Ketepatan waktu mengacu pada ketersediaan informasi saat dibutuhkan oleh pengguna (mahasiswa), memastikan bahwa data tersebut terkini. Keterlambatan dalam pembaruan informasi di SIA UINSU, seperti lambatnya pengumuman jadwal ujian akhir atau hasil nilai, dapat menghalangi mahasiswa dalam membuat keputusan akademik berikutnya (contohnya, pengaturan Kartu Rencana Studi atau aplikasi untuk beasiswa). Keterlambatan ini menurunkan relevansi informasi dan menjadi penyebab utama ketidakpuasan pengguna, karena proses belajar menjadi terhambat.

Kualitas informasi juga dievaluasi berdasarkan relevansi dan kelengkapan. Informasi di SIA UINSU haruslah relevan, yang berarti sesuai dengan konteks dan kebutuhan mahasiswa (misalnya, hanya menampilkan mata kuliah yang relevan dengan program studinya saat KRS). Sedangkan kelengkapan menuntut supaya data disajikan secara menyeluruh, seperti transkrip nilai yang lengkap. Jika SIA hanya menyediakan data yang tidak lengkap atau tidak relevan, mahasiswa terpaksa mencari alternatif lain (ke kantor akademik). Proses manual ini mencerminkan kegagalan sistem, yang dengan langsung menyebabkan ketidakpuasan karena waktu yang terbuang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis konseptual yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi (QI) yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Akademik (SIA) di UIN Sumatera Utara memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. QI, yang diukur melalui dimensi Akurasi, Ketepatan Waktu, Relevansi, dan Kelengkapan, menjadi faktor kunci yang memengaruhi pandangan mahasiswa mengenai kualitas layanan SIA, sesuai dengan kerangka Model DeLone and McLean. Peningkatan jaminan kualitas data secara langsung dapat meningkatkan efisiensi dalam proses akademik dan kepuasan pengguna.

REFERENSI

- Fauziyah, S., & Sugiarti, Y. (2022). Analisis Metode Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 8(2), 88.
- Istianingsih., & Wijayanto, S. H. (2008). Analisis Keberhasilan Penggunaan Perangkat Lunak Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 5(1), 56-60.
- Kartini, A., Sanmorino, A., Terttiavini. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik STEBIS IGM Menggunakan Metode *PIECES FRAMEWORK*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 2(1), 51.
- Nasution, M. I. P., Harahap, C. A. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Portal Informasi Akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : Tinjauan Literatur. *Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, 3(1), 105-106.
- Putri, A. D., & Lestari, M. (2022). Evaluasi sistem informasi akademik menggunakan model end- user

- satisfaction. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(4), 34–42.
- Ramadhan, F., Widiyanto, D., & Susilawati, E. (2021). Analisis user experience pada portal akademik menggunakan metode UX Honeycomb. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 14(1), 55–62.
- Satriya, I. B., Suryanto, T. L. M., Safitri, E. M. (2023). Analisis Pengaruh Kesuksesan Sitem Informasi Mahasiswa Menggunakan Model *DeLone and McLean*. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 12(1), 43-44.
- SK, Purwanto., & Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem E-Learning di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. *Jurnal Manajemen*, 21(2), 286-287.