

Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Pengguna dengan menggunakan Pendekatan WebQual 4.0

Heki Aprianto

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Budi Mulia Sriwijaya, Palembang, Indonesia

apriantoheki@gmail.com

*Corresponding author : apriantoheki@gmail.com

Abstrak— Perkembangan transformasi digital menuntut Perguruan Tinggi untuk menyediakan Sistem Informasi Akademik yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat, efisien, dan akurat. Namun, berbagai kendala masih ditemukan pada website Sistem Informasi Akademik (SIKAD), seperti antarmuka yang kurang intuitif, kecepatan akses yang rendah, serta ketidakakuratan informasi yang dapat menurunkan kepuasan pengguna. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas website SIKAD agar dapat diketahui aspek mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas website SIKAD dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pengguna menggunakan pendekatan WebQual 4.0, yang menilai tiga dimensi utama: *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna SIKAD. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Data yang diperoleh diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas dan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh tiap dimensi WebQual terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIKAD dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,68, yang berarti 68% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga dimensi tersebut. Dimensi *information quality* memiliki pengaruh paling dominan dengan nilai beta 0,512 ($p < 0,05$), diikuti oleh *usability* sebesar 0,298 ($p < 0,05$) dan *service interaction quality* sebesar 0,241 ($p < 0,05$). Hasil ini menegaskan bahwa kualitas informasi yang akurat, relevan, dan mudah diakses merupakan aspek utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna, diikuti oleh kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi layanan yang responsif.

Kata kunci—WebQual 4.0, Sistem Informasi Akademik (SIKAD), kepuasan pengguna, kualitas website

Abstract— The advancement of digital transformation has compelled higher education institutions to provide Academic Information Systems capable of meeting user needs efficiently, accurately, and in real time. However, several issues persist in the implementation of such systems, particularly in the Academic Information System (SIKAD) website, including a less intuitive interface, slow access speed, and inaccurate or outdated information—all of which may reduce user satisfaction. These challenges highlight the necessity of evaluating the quality of the SIKAD website to identify the dimensions that most significantly influence user satisfaction. This study aims to analyze the quality of the SIKAD website and its relationship with user satisfaction by employing the WebQual 4.0 approach, which evaluates three main dimensions: usability, information quality, and service interaction quality. The research adopts a quantitative descriptive method, utilizing questionnaires distributed to 100 respondents, determined using the Slovin formula with a 5% margin of error. The collected data were analyzed using validity and reliability tests as well as multiple linear regression analysis to examine the influence of each WebQual dimension on user satisfaction. The results reveal that all three dimensions of WebQual 4.0 have a positive and significant effect on SIKAD user satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.68, indicating that 68% of the variation in user satisfaction is explained by these three dimensions. Among them, information quality has the most dominant influence with a beta value of 0.512 ($p < 0.05$), followed by usability with 0.298 ($p < 0.05$), and service interaction quality with 0.241 ($p < 0.05$). These findings emphasize that accurate, relevant, and easily accessible information quality serves as the primary factor in enhancing user satisfaction, supported by user-friendly usability and responsive service interaction quality.

Keywords— WebQual 4.0, Academic Information System (SIKAD), user satisfaction, website quality

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



1. Pendahuluan

Perkembangan pesat Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi. Hampir seluruh institusi Pendidikan Tinggi, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang dikelola oleh Pemerintah, maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS)

yang dikelola oleh yayasan, lembaga atau organisasi non-pemerintah telah memanfaatkan website sebagai sarana utama untuk memberikan layanan akademik yang lebih mudah diakses oleh mahasiswa dan dosen. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Zarry [1] yang menunjukkan bahwa sistem informasi akademik berbasis website menjadi media strategis dalam mendukung aktivitas akademik dan administrasi. Transformasi digital tersebut mendorong universitas untuk terus berinovasi melalui layanan daring yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, Sistem Informasi Akademik (SIKAD) tidak hanya berfungsi sebagai pengelola data akademik, tetapi juga sebagai jembatan komunikasi antara mahasiswa, dosen dan pengelola universitas [2].

Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di sejumlah perguruan tinggi di Indonesia masih belum optimal. Masalah seperti kecepatan akses, kejelasan informasi dan desain antarmuka sering kali menjadi faktor penyebab rendahnya tingkat kepuasan pengguna yang dijelaskan dalam penelitian [3],[4],[5]. Selanjutnya pada penelitian [6] menyampaikan bahwa Kualitas sistem informasi yang tidak memenuhi harapan pengguna dapat menurunkan kepercayaan dan efektivitas layanan akademik secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan evaluatif yang tidak hanya menilai aspek teknis website, tetapi juga persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan informasi yang disajikan.

Metode WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen [7] telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna, termasuk SIKAD. Model ini mengevaluasi tiga dimensi utama yaitu *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). Dalam konteks sistem informasi akademik, sejumlah penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa WebQual 4.0 efektif dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dan dosen dalam penggunaan SIKAD. Penerapan WebQual 4.0 pada evaluasi sistem informasi akademik pada penelitian [8] memberikan hasil secara komprehensif mengenai kepuasan pengguna dalam memanfaatkan SIKAD. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan Santoso dan Widodo[9] juga menunjukkan bahwa penerapan WebQual 4.0 dalam konteks SIKAD dapat membantu perguruan tinggi mengidentifikasi aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan melalui kualitas interaksi layanan dan kemudahan navigasi website akademik sehingga evaluasi berbasis WebQual 4.0 tidak hanya berfungsi untuk menilai kualitas teknis website, tetapi juga untuk memastikan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya memperkuat efektivitas layanan akademik perguruan tinggi.

Kendati demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pengukuran kualitas website tanpa membahas hubungan langsung antara dimensi WebQual dan tingkat kepuasan pengguna dalam konteks institusi tertentu. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) pada Institut Teknologi dan Sains NU (ITSNU) Sriwijaya Sumatera Selatan dengan menggunakan pendekatan WebQual 4.0, guna mengetahui sejauh mana kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Analisis ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan model evaluasi kualitas website pendidikan, tetapi juga memberikan rekomendasi strategis bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu layanan akademik digitalnya.

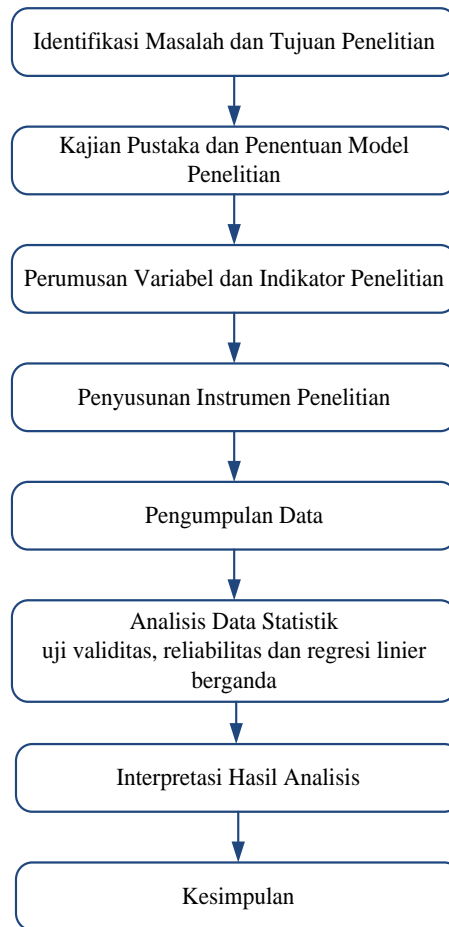
Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya Sumatera Selatan (ITS NU Sriwijaya Sumsel) merupakan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang berorientasi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan landasan nilai-nilai keislaman. Sebagai institusi yang menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat), sekaligus menjadi mitra pemikiran bagi pemerintah daerah dalam merumuskan dan menyempurnakan program-program pembangunan yang sejalan dengan Nawa Cita bangsa Indonesia. ITSNU Sriwijaya berkomitmen untuk meningkatkan mutu layanan akademik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam beberapa tahun terakhir, kebutuhan mahasiswa dan dosen terhadap sistem layanan akademik yang cepat, mudah diakses dan akurat semakin meningkat seiring dengan tuntutan transformasi digital di sektor pendidikan tinggi. Namun demikian, dalam implementasinya, website Sistem Informasi Akademik (SIKAD) ITSNU Sriwijaya masih menghadapi beberapa kendala, seperti desain antarmuka yang kurang user-friendly, keterlambatan pembaruan data akademik, serta interaksi layanan daring yang belum optimal. Permasalahan tersebut tidak hanya terkait dengan aspek teknis sistem, tetapi juga dengan efektivitas manajemen informasi dan kualitas pelayanan digital yang diberikan kepada pengguna. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas website SIKAD agar dapat memastikan kesesuaian antara fitur yang tersedia dengan ekspektasi pengguna akhir, baik mahasiswa, dosen, maupun pengelola akademik.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini berfokus untuk menganalisis kualitas website SIKAD ITSNU Sriwijaya dengan menggunakan pendekatan WebQual 4.0 yang menilai tiga dimensi utama, yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

(1) mengukur tingkat kegunaan (*usability*) SIAKAD berdasarkan pengalaman pengguna; (2) mengevaluasi kualitas informasi (*information quality*) yang disajikan sistem dalam memenuhi kebutuhan akademik dan (3) menilai kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) yang dirasakan oleh pengguna. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan sistem informasi akademik berbasis web dengan menekankan hubungan antara kualitas website dan tingkat kepuasan pengguna serta meningkatkan efektivitas layanan akademik secara digital.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam diagram alur penelitian dibawah ini.



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

Penelitian ini dirancang secara sistematis melalui beberapa tahapan yang digambarkan dalam Gambar 1. Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi masalah dan studi literatur, yang bertujuan untuk mengkaji fenomena empiris terkait kualitas website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) serta mengumpulkan dasar teoretis mengenai model WebQual 4.0. Hasil kajian ini digunakan untuk menyusun kerangka konseptual dan instrumen penelitian, di mana indikator dari tiga dimensi utama WebQual—*usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dilanjutkan menjadi butir-butir pertanyaan kuesioner yang relevan dengan konteks SIAKAD di ITSNU Sriwijaya Sumatera Selatan.

Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data, yang dilakukan menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner ber-skala Likert (1–5). Responden terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang aktif menggunakan SIAKAD. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden ditentukan berdasarkan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5%. Untuk memperkuat hasil survei, dilakukan pula wawancara terbatas dan dokumentasi sebagai data pendukung. Data yang terkumpul kemudian melewati tahap uji validitas dan reliabilitas guna memastikan bahwa instrumen yang digunakan akurat dan konsisten. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel,

data dianalisis melalui analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden serta persepsi terhadap tiap indikator WebQual. Tahap selanjutnya adalah analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Langkah akhir penelitian ini adalah interpretasi hasil dan penarikan kesimpulan, yang mencakup pembahasan hubungan antar variabel serta rekomendasi praktis bagi pengelolaan dan pengembangan kualitas layanan SIAKAD. Dengan demikian, alur penelitian ini membentuk proses evaluatif yang terstruktur dari perumusan masalah hingga penyusunan rekomendasi berbasis data empiris.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga dimensi dalam model WebQual 4.0 yang terdiri dari kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,68. Hal ini berarti bahwa 68% variasi kepuasan pengguna SIAKAD ITSNU Sriwijaya Sumatera Selatan dapat dijelaskan oleh kualitas website berdasarkan ketiga dimensi tersebut, sedangkan 32% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Secara rinci, dimensi *information quality* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai koefisien $\beta = 0,512$ dan p-value $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa keakuratan, kelengkapan, dan relevansi informasi merupakan faktor kunci dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap SIAKAD. Dimensi *usability* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0,298 dan p-value $< 0,05$ yang artinya, kemudahan navigasi, tampilan antarmuka yang intuitif, serta kemudahan penggunaan sistem memberikan kontribusi langsung terhadap pengalaman pengguna yang lebih baik. Selanjutnya, dimensi *interaction quality* menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0,241 dan p-value $< 0,05$. Dimensi ini berkaitan dengan aspek keandalan, keamanan, serta responsif sistem terhadap kebutuhan pengguna. Hasil penelitian ini secara rinci dijelaskan pada pembahasan berikut ini.

1. Identitas responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Website SIAKAD pada ITSNU Sriwijaya Sumatera Selatan dengan sampel sebanyak 100 responden yang terdiri dari 3 kategori yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur dan penggunaan website. Berikut ini identitas responden tersebut.

1.1 Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner pada sampel sebanyak 100 responden berdasarkan jenis kelamin. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 53% atau 53 orang responden yang berjenis kelamin laki-laki sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 47% atau 47 orang responden. Berikut data responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	53	53.0	53.0	53.0
	Perempuan	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

1.2 Umur

Dari hasil penyebaran kuesioner pada sampel sebanyak 100 responden berdasarkan kategori umur responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 73% atau 73 orang responden memiliki umur 17-25 tahun, pada umur 26-35 tahun terdapat sebanyak 19% atau 19 orang responden, pada umur diatas 35 tahun terdapat sebanyak 8% atau 8 orang responden. Berikut data responden berdasarkan kategori umur.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Umur

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>35 Tahun	8	8.0	8.0	8.0

	26-35 Tahun	19	19.0	19.0	19.0
	17-25 Tahun	73	73.0	73.0	73.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara memasukan data ke SPSS versi 20. Uji validitas dilakukan dengan melakukan analisis *pearson product moment* pada masing masing *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Interaction Quality (X3)* dan *User Satisfaction (Y)*.

Usability (X1)

Uji validitas pada variabel *Usability (X1)* dilakukan menggunakan teknik korelasi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (uji satu arah). Kriteria pengujian menyatakan bahwa item kuesioner dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan jumlah sampel sebanyak $N = 100$, diperoleh r tabel sebesar 0,195. Artinya, jika nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari 0,195, maka item pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika lebih kecil maka dianggap tidak valid. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel *Usability* memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,195), sehingga semua item dinyatakan valid. Hal ini berarti setiap pernyataan dalam instrumen mampu mengukur konstruk *Usability* secara tepat, yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, navigasi, tampilan antarmuka, dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Rincian hasil pengujian disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Validitas Usability (X1)

No	Indikator Pernyataan	r Hitung	r Tabel (N=100, $\alpha=0.05$)	Keterangan
X1.1	Tampilan SIAKAD mudah dipahami pengguna	0.293	0.195	Valid
X1.2	Navigasi dan menu mudah digunakan	0.288	0.195	Valid
X1.3	Pengguna dapat menemukan informasi dengan cepat	0.236	0.195	Valid
X1.4	Struktur halaman memudahkan penggunaan	0.321	0.195	Valid
X1.5	Antarmuka menarik dan interaktif	0.274	0.195	Valid
X1.6	Fitur bekerja dengan baik tanpa kesalahan	0.285	0.195	Valid
X1.7	Waktu respons sistem cepat	0.293	0.195	Valid
X1.8	Pengguna merasa nyaman menggunakan SIAKAD	0.291	0.195	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4, diperoleh nilai koefisien korelasi (r hitung) setiap indikator variabel usability berada pada rentang 0.236–0.321. Dengan jumlah sampel 100 responden, nilai r tabel pada taraf signifikansi 0.05 adalah 0.195. Hasil menunjukkan bahwa delapan indikator memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga dinyatakan valid sehingga sebagian besar item pada variabel usability mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara konsisten sesuai dengan teori WebQual 4.0 [10].

Information Quality (X2)

Uji validitas pada variabel *Information Quality (X2)* dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (uji satu arah). Item kuesioner dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel. Dengan jumlah sampel $N = 100$, diperoleh r tabel sebesar 0,195. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator *Information Quality* memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,195), sehingga seluruh item pada variabel ini dinyatakan valid. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap butir pernyataan mampu merepresentasikan konstruk *Information Quality* secara akurat, yang mencakup aspek keakuratan, kelengkapan, relevansi, dan kejelasan informasi yang disediakan oleh SIAKAD. Rincian hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 5. Validitas *Information Quality (X2)*.

Tabel 5. Validitas Information Quality (X2)

No	Indikator Pernyataan	r Hitung	r Tabel (N=100, $\alpha=0.05$)	Keterangan
X2.1	Informasi pada SIAKAD disajikan dengan jelas dan mudah dipahami	0.418	0.195	Valid
X2.2	Informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna	0.341	0.195	Valid
X2.3	Informasi yang ditampilkan akurat dan dapat dipercaya	0.278	0.195	Valid
X2.4	Informasi yang disediakan selalu diperbarui secara berkala	0.361	0.195	Valid
X2.5	SIAKAD memberikan informasi yang relevan dengan aktivitas akademik	0.263	0.195	Valid
X2.6	Informasi mudah diakses tanpa hambatan teknis	0.297	0.195	Valid
X2.7	SIAKAD menampilkan data akademik dengan struktur yang sistematis	0.436	0.195	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 5, diperoleh nilai koefisien korelasi (r hitung) setiap item pada variabel *information quality* berkisar antara 0.263 hingga 0.436. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dan taraf signifikansi 0.05, nilai r tabel sebesar 0.195. Karena seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka semua indikator dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dalam variabel *information quality* mampu merepresentasikan konstruk kualitas informasi sesuai model WebQual 4.0 secara konsisten. Dengan demikian, aspek kejelasan, relevansi, keakuratan, dan keterkinian informasi pada SIAKAD terbukti menjadi indikator penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas sistem informasi akademik.

Interaction Quality (X3)

Uji validitas pada variabel *Interaction Quality (X3)* dilakukan menggunakan korelasi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (uji satu arah). Berdasarkan jumlah responden $N = 100$, diperoleh r tabel sebesar 0,195 sebagai batas validitas. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel *Interaction Quality* memiliki nilai r hitung di atas r tabel (0,195), sehingga seluruh item dinyatakan valid yang menunjukkan bahwa setiap pernyataan mampu mengukur konstruk kualitas interaksi layanan dengan baik, meliputi aspek kepercayaan, keandalan, keamanan, serta responsivitas sistem SIAKAD dalam memberikan layanan akademik. Oleh karena itu, semua indikator pada variabel ini dapat digunakan untuk tahap analisis berikutnya. Hasil lengkap disajikan dalam Tabel 6. *Validitas Interaction Quality (X3)*.

Tabel 6. Validitas Interaction Quality (X3)

No	Indikator Pernyataan	r Hitung	r Tabel (N=100, $\alpha=0.05$)	Keterangan
X3.1	Kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem SIAKAD	0.355	0.195	Valid
X3.2	Sistem mampu merespons permintaan pengguna dengan cepat	0.354	0.195	Valid
X3.3	SIAKAD memberikan umpan balik yang sesuai terhadap tindakan pengguna	0.349	0.195	Valid
X3.4	Komunikasi antar pengguna dan pengelola sistem berjalan efektif	0.561	0.195	Valid

X3.5	Pengguna merasa aman dalam menggunakan layanan SIAKAD	0.310	0.195	Valid
X3.6	Sistem memberikan dukungan teknis yang membantu pengguna	0.328	0.195	Valid
X3.7	Layanan interaksi yang disediakan sesuai dengan harapan pengguna	0.269	0.195	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel *Service Interaction Quality* (X3), diperoleh nilai *r* hitung untuk setiap indikator berkisar antara 0.269 hingga 0.561, sedangkan *r* tabel dengan jumlah 100 responden pada taraf signifikansi 0.05 sebesar 0.195. Karena seluruh *r* hitung > *r* tabel, maka semua indikator dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam instrumen *Service Interaction Quality* secara konsisten mampu mengukur dimensi interaksi layanan pada SIAKAD terhadap aspek kecepatan respon, efektivitas komunikasi, keamanan dan dukungan teknis.

User Satisfaction (Y)

Uji validitas untuk variabel *User Satisfaction* (Y) juga dilakukan menggunakan metode korelasi dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ (uji dua arah) karena variabel ini bersifat dependen dan digunakan untuk mengukur hubungan antarvariabel dalam model regresi. Dengan jumlah sampel $N = 100$, diperoleh *r* tabel sebesar 0,195 sebagai nilai acuan validitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel *User Satisfaction* memiliki *r* hitung lebih besar dari *r* tabel (0,195) sehingga seluruh item dinyatakan valid. Detail hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 7. Validitas *User Satisfaction* (Y).

Tabel 7. Validitas *User Satisfaction* (Y)

No	Indikator Pernyataan	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel (N=100, $\alpha=0.05$)	Keterangan
Y1	Pengguna merasa puas terhadap kemudahan penggunaan SIAKAD	1.000	0.195	Valid
Y2	Pengguna puas terhadap kinerja dan manfaat SIAKAD secara keseluruhan	1.000	0.195	Valid

Berdasarkan hasil analisis korelasi *pearson*, kedua indikator dalam variabel *User Satisfaction* (Y) memiliki nilai *r* hitung sebesar 1.000, yang jauh lebih tinggi dibandingkan *r* tabel sebesar 0.195 dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa kedua indikator mampu secara konsisten merepresentasikan konstruk kepuasan pengguna terhadap SIAKAD. Kepuasan tersebut mencakup aspek kemudahan, keandalan, serta manfaat sistem dalam mendukung aktivitas akademik mahasiswa dan dosen di ITSNU Sriwijaya Sumatera Selatan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Pendekatan WebQual 4.0 di ITSNU Sriwijaya Sumatera Selatan, dapat disimpulkan bahwa ketiga dimensi WebQual—*usability*, *information quality* dan *service interaction quality* memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,68, yang berarti ketiga dimensi WebQual 4.0 mampu menjelaskan 68% variasi kepuasan pengguna terhadap SIAKAD, sementara 32% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dimensi *information quality* memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0,512 ($p < 0,05$), menunjukkan bahwa keakuratan, kelengkapan dan kejelasan informasi merupakan aspek kunci dalam mendukung kepuasan pengguna. Dimensi *usability* juga berpengaruh signifikan dengan nilai 0,298 ($p < 0,05$), menandakan bahwa kemudahan navigasi, konsistensi tampilan dan kecepatan akses turut meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Sementara itu, dimensi *service*

interaction quality memiliki pengaruh positif signifikan dengan nilai 0,241 ($p < 0,05$), yang menunjukkan bahwa keandalan, keamanan, serta responsivitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna SIAKAD. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas informasi dan kemudahan penggunaan website SIAKAD perlu menjadi prioritas dalam strategi pengembangan sistem akademik berbasis digital di ITSNU Sriwijaya Sumatera Selatan.

5. Ucapan Terima Kasih

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Budi Mulia Sriwijaya atas segala dukungan dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penelitian dan penyusunan jurnal ini. Terima kasih juga kepada teman – teman dosen yang telah memberikan saran, bimbingan dan motivasi yang sangat berharga sehingga jurnal ini dapat disusun dengan baik.

6. Daftar Pustaka

- [1] C. K. Zarry, “Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning (Smart Unilak) Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Mccall,” *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 14, no. 4, pp. 1549–1561, 2025.
- [2] A. M. Zakyah, “Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pada Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *JUSTINDO (Jurnal Sist. dan Teknol. Inf. Indones.)*, vol. 4, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.32528/justindo.v4i1.2416.
- [3] R. Kriswibowo, B. F. Supriyanto, M. H. Arief, J. G. Noke, and H. V. Sari, “Evaluasi Kualitas Website KPU Kabupaten Kediri Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *IJEIS (Indonesian J. Electron. Instrum. Syst.)*, vol. 11, no. 1, pp. 103–112, 2021.
- [4] V. Y. P. Ardhana, “Evaluasi Kualitas Layanan Website ELISA Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *SISINFO J. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 44–53, 2024.
- [5] D. Pebriyanti, “Analisis Pengaruh Kualitas Website Loker Kerja Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0.” UNAMA, 2024.
- [6] L. A. Rozak *et al.*, “Empirical evaluation of educational service quality in the current higher education system,” *Emerg. Sci. J.*, vol. 6, no. Special Issue, pp. 55–77, 2022.
- [7] R. (2003). Barnes, S. J., & Vidgen, “Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange.” *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 103(5), 29.
- [8] I. Yudianto, H. D. Purnomo, and S. Y. J. Prasetyo, “Analisa Sistem Informasi Akademik Menggunakan WebQual dan PIECES Frameworks Pada Universitas XYZ,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 5, no. 3, p. 995, 2021, doi: 10.30865/mib.v5i3.3046.
- [9] H. Santoso and W. Widodo, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis,” 2022.
- [10] R. T. Barnes, S. J., & Vidgen, “An integrative approach to the assessment of e-commerce quality,” *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 3(3), 114–, 2002.

7. Penulis



Heki Aprianto
Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu
Kesehatan Budi Mulia Sriwijaya Palembang, Indonesia