

## ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK MELALUI PORTAL AKADEMIK UNIVERSITAS CENDERAWASIH PADA MASA PANDEMI COVID-19

Yasir Attamimi<sup>1</sup>

Email: [yasir.attamimi@feb.uncen.ac.id](mailto:yasir.attamimi@feb.uncen.ac.id)

Chrisostommi W. Tuhumena<sup>2</sup>

Email: [tommituhumena1992@gmail.com](mailto:tommituhumena1992@gmail.com)

Jack Henry Syauta<sup>3</sup>

Email: [syauta.henry@gmail.com](mailto:syauta.henry@gmail.com)

<sup>1-3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih

### Abstraksi:

Kehadiran sistem informasi digital membawa banyak kemudahan bagi sivitas akademika Universitas Cenderawasih. Terutama dalam hal meningkatkan kualitas layanan akademik, Universitas Cenderawasih telah menggunakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada diberbagai unit akademik (program studi/fakultas). Akan tetapi, beberapa waktu belakangan ini, keluhan terkait masalah portal akademik Universitas Cenderawasih semakin gencar, terutama dari kalangan mahasiswa sebagai pengguna di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penyebabnya adalah kurangnya pengetahuan (gaptek) mengenai pemanfaatan teknologi informasi ini oleh sejumlah mahasiswa pengguna. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa pengguna Portal Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih. Berdasarkan hasil pengujian *chi square* diketahui bahwa nilai  $\chi^2$  hitung adalah sebesar 24,30 sedangkan  $\chi^2$  Tabel adalah sebesar 15,507 artinya  $\chi^2$  hitung >  $\chi^2$  Tabel, maka hal ini menunjukkan bahwa dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna layanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih. Serta berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi covid-19 diketahui bahwa variabel *usability*, variabel *information quality* dan variabel *service interaction quality* memiliki rata-rata skor jawaban responden adalah sebesar 4,01%, 4,00% dan 4,09% yang artinya mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi COVID-19 jika di tinjau dari ketiga variabel tersebut.

**Kata Kunci :** Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan Akademik.

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi dengan kegiatan akademik yang begitu kompleks tentu membutuhkan sistem yang dapat membantu memudahkan manajemen dan civitas kampus dalam mengelolanya. Dengan adanya Sistem Informasi Akademik Pengelolaan Informasi Akademik (SIKAD) bisa mencakup seluruh kegiatan akademik di kampus mulai dari proses penerimaan mahasiswa baru (PMB), pembuatan kurikulum, KRS (pengisian kartu rencana studi) sampai ke pembuatan jadwal kuliah dan masih banyak lagi fungsi yang akan mempermudah pengelolaan kegiatan kampus. Universitas Cenderawasih dalam pelaksanaannya memiliki salah satu tujuan kegiatan pembelajaran, yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi (pengajaran, penelitian, pengabdian), sehingga untuk mengelola informasi akademik universitas yang harus disampaikan dengan lebih efektif dan efisien kepada dosen dan mahasiswa, Universitas Cenderawasih menggunakan media *online*, yaitu Portal Akademik.

Portal Akademik merupakan situs web yang menyediakan informasi seputar akademik universitas yang dapat diakses melalui internet. Tujuan dari portal akademik adalah untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai fasilitas yang dapat digunakan kapan saja dan di manapun. Dengan adanya portal akademik dapat mempercepat dan memudahkan mahasiswa dalam melakukan kegiatan perkuliahan, yaitu mendapatkan informasi dari pihak kampus serta dosen kepada mahasiswa, pengisian KRS serta melakukan registrasi secara *online*.

Portal Akademik Universitas Cenderawasih kini merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada diberbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah "portal" yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

Beberapa tahun belakangan ini, keluhan terkait masalah portal akademik Universitas Cenderawasih semakin gencar, terutama dari kalangan mahasiswa sebagai pengguna di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penyebabnya adalah kurangnya pengetahuan (gaptik) mengenai pemanfaatan teknologi informasi ini oleh mahasiswa pengguna. Fakta aktual dalam pelaksanaannya, masih banyaknya mahasiswa yang kesulitan mengakses pelayanan akademik melalui aplikasi Portal akademik ini. Hal ini menyebabkan mahasiswa harus datang langsung ke kampus dan mencari informasi secara konvensional yang di mana lebih memakan waktu dan penumpukan antrian mahasiswa di ruang layanan Program Studi. Hal ini tidak dapat dipungkiri, mengingat sejak pertama kali diaplikasikan hingga saat ini, Portal Akademik belum pernah disosialisasikan secara komprehensif kepada mahasiswa dan hanya terbatas pada lingkup pegawai operator saja.

Masalah lain yang dikeluhkan sebagian mahasiswa, yaitu nilai yang tidak sesuai. Nilai yang tertera di KHS *online* tidak sesuai dengan nilai di rapor asli. Hal ini disebabkan karena beberapa dosen belum menyetor nilai, sehingga nilai yang tercantum adalah nilai dari dosen yang sudah menyetor nilai. Beberapa masalah lain yang peneliti temukan adalah terkait password login mahasiswa yang kerap berganti otomatis, sehingga mahasiswa yang sudah mendapat password dan username harus kembali ke operator program studi untuk meminta pembuatan password baru. Adapun masalah *server error* juga menyertai kendala-kendala lain yang dihadapi mahasiswa dalam pemanfaatan portal akademik Universitas Cenderawasih.

Berdasarkan kondisi tersebut di atas, maka peneliti meyakini pentingnya dilakukan langkah-langkah strategis terutama terkait upaya minimalisasi kendala kurangnya pengetahuan (gaptik) mengenai pemanfaatan teknologi informasi melalui Portal Akademik oleh mahasiswa pengguna. Oleh karenanya, transfer pengetahuan penggunaan Portal Akademik perlu dilaksanakan secara komprehensif melalui kegiatan pelatihan atau Bimtek. Namun sebelum sampai pada tahapan transfer pengetahuan tersebut, peneliti merasa perlu melakukan penelitian awal untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan mahasiswa pengguna Portal Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih yang diharapkan akan diperoleh identifikasi masalah kongkrit teknis yang dihadapi mahasiswa selama ini.

## B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik Universitas Cenderawasih berdasarkan tingkat kepuasan Mahasiswa pengguna layanan akademik melalui Portal Akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi covid-19 ?

## KAJIAN TEORI

### A. Definisi Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang bersifat subjektif atau berubah dari waktu ke waktu. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan harapan pelanggan yang pada umumnya ialah sesuatu yang diyakini dan diharapkan oleh pelanggan tentang apa yang akan diterimanya ketika pelanggan tersebut mengkonsumsi atau membeli suatu produk baik barang ataupun jasa. Selain itu kepuasan pelanggan juga berkaitan erat dengan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan yang pada umumnya ialah sesuatu yang dirasakan oleh pelanggan yang merupakan persepsi pelanggan tersebut setelah mengkonsumsi atau membeli suatu produk baik barang ataupun jasa. Maka dari itulah manajemen dituntut agar dapat memiliki persepsi yang serupa atau sama dengan pelanggan agar dapat memperoleh hasil yang sama atau bahkan melebihi harapan pelanggan Laksana (2008).

### B. Pengertian Website

*Website* ialah keseluruhan dari halaman-halaman yang ada pada suatu domain yang memiliki suatu informasi tertentu, suatu *website* biasanya terdiri dari beberapa halaman web yang saling berhubungan Yuhefizar & Hidayat (2009). *Website* sering juga disebut dengan site, situs, situs web ataupun portal, berdasarkan jenisnya *website* dibagi menjadi 2, yaitu :

#### 1. Website Statis

Merupakan jenis *website* yang menampilkan informasi yang tidak berubah-ubah atau bersifat tetap, contohnya seperti *website* suatu perusahaan.

#### 2. Website Dinamis

Merupakan jenis *website* yang menampilkan informasi yang selalu berubah-ubah secara berkala serta dapat melakukan hubungan dengan penggunanya dengan berbagai cara.

### C. Metode Webqual

Terdapat berbagai cara atau metode yang dapat dipakai sebagai alat ukur mengetahui tingkat kepuasan pengguna atau konsumen, salah satunya ialah dengan menggunakan metode webqual. Metode webqual sendiri merupakan suatu metode yang umum digunakan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan menggunakan *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barner & Vidgen, 2002).

Metode webqual dalam perkembangannya mengalami beberapa iterasi dalam penggunaan variabel dan butir-butir pertanyaannya mulai dari webqual 1.0, webqual 2.0, webqual 3.0 dan yang terakhir yaitu webqual 4.0 (Barner & Vidgen, 2002). Webqual 4.0 sendiri merupakan versi terakhir dan merupakan pengembangan dari webqual 1.0 sampai dengan webqual 3.0. Webqual 4.0 terdiri dari tiga variabel yaitu :

1. *Usability*.
2. *Information Quality*.
3. *Service Interaction Quality*.

## METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijabarkan diatas, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mencapai tujuan dalam mendapatkan gambaran serta umpan balik dari tingkat kepuasan mahasiswa yang menggunakan layanan akademik melalui Portal Akademik Universitas Cenderawasih. Model penelitian ini adalah model penelitian survei dengan menggunakan *instrument* kuisioner. Metode penelitian survei dilakukan untuk mendapatkan data opini individu responden (Hartono, 2008).

### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih Jayapura Papua yang beralamat di jalan Kamwolker, Perumnas III Waena, Kota Jayapura.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Sugiyono (2009), populasi adalah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi atau satuan analisis dalam penelitian ini seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih Angkatan 2018 sampai dengan 2021 yang berjumlah 3432 mahasiswa yang terdiri dari :

- a) Jurusan Akuntansi berjumlah 1201 mahasiswa (35%).
- b) Jurusan Ekonomi Pembangunan berjumlah 1125 mahasiswa (32,78%).
- c) Jurusan Manajemen berjumlah 1106 mahasiswa (32,22%).

#### 2. Sampel

Sugiyono (2009), sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Slovin*. Rumus ini digunakan dalam penelitian survey dengan jumlah sampel yang sangat besar, sehingga diperlukan sebuah rumus untuk mendapatkan sampel yang sedikit namun dapat mewakili seluruh populasi. Berikut ini merupakan notasi rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel minimal

N : Jumlah Populasi

e : *margin error*

$$n = \frac{3.432}{1 + 3.432 (0,05)^2} = \frac{3.432}{1 + 8,58} = \frac{3.432}{9,58}$$

n = 358 Responden

Maka, sampel dalam penelitian ini berjumlah 358 mahasiswa yang terdiri dari :

- a) Jurusan Akuntansi  $358 \times 35\% = 125$  mahasiswa.
- b) Jurusan Ekonomi Pembangunan  $358 \times 32,78\% = 118$  mahasiswa.
- c) Jurusan Manajemen  $358 \times 32,22\% = 115$  mahasiswa.

#### D. Sumber Data

Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dengan demikian, data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil kuesioner. Sedangkan data sekunder yaitu data dari pihak internal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.

#### E. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel dan indikator penelitian seperti yang diuraikan di atas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1**  
**Variabel dan Indikator Penelitian**

Variabel	Indikator
<b>Usability</b>	Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
	Interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti
	Website memiliki navigasi yang jelas
	Website mudah untuk digunakan
	Website memiliki tampilan yang menarik
	Desain website memiliki navigasi yang jelas
	Dengan adanya website ini dapat meningkatkan kompetensi
	Website ini memberikan pengalaman positif bagi saya
<b>Information Quality</b>	Website menyediakan informasi yang akurat
	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	Website menyediakan informasi yang tepat waktu
	Website menyediakan informasi yang relevan
	Website menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	Website menyediakan informasi secara detail
	Website menyediakan informasi dalam format yang sesuai
<b>Service Interaction Quality</b>	Website memiliki reputasi yang baik
	Website memberikan rasa aman pada saat melakukan transaksi
	saya merasa informasi pribadi saya tersimpan dengan aman
	Website memberikan ruang untuk personalisasi pengguna
	Website memberikan rasa menjadi bagian dalam komunitas
	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
Website memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan	

Sumber : Barnes & Vidgen (2002)

#### F. Pengukuran Variabel

Penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi covid-19 diperoleh dari kuisisioner yang disusun berdasarkan instrument atau dimensi yang ada pada metode *Webqual 4.0* dengan menggunakan skala *likert* sebagai acuan pengukurannya.

**Tabel 2**  
**Pengukuran Variabel**

No.	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Memuaskan	5
2.	Memuaskan	4
3.	Cukup Memuaskan	3
4.	Kurang Memuaskan	2

Lanjutan tabel 2

5.	Tidak Memuaskan	1
----	-----------------	---

Sumber: Putra et al (2014)

## G. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif yang merupakan teknik analisis data untuk memahami apa yang terdapat pada semua data tersebut. Mengelompokkannya, meringkasnya menjadi satu agar mudah dimengerti, serta menemukan pola umum yang timbul dari data tersebut. Pengolahan dan analisis data penulis menggunakan uji keabsahan data dalam penelitian yang ditekankan pada uji bantuan program SPSS. Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka beberapa metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

### 1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghazali (2016) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner di katakana valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur pada koesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Kemudian membandingkan dengan *r table* untuk *degree of freedom* (df) = n-2. Dalam hal ini adalah jumlah sampel.

Perhitungan validitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS. Untuk menguji apakah masing-masing indikator variabel valid atau tidak, maka dapat dilihat pada hasil data SPSS pada kolom *Correlated item – Total correlation* dengan hasil perhitungan *r table*. Jika nilai *Correlated item – Total correlation* lebih besar dari *r tabel*, maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas variabel ditentukan berdasarkan nilai *alpha cronbach*, apabila nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6 maka dikatakan variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan.

### 3. Chi Square / Kai Kuadrat

Metode *chi square* ( $\chi^2$ ) adalah pengujian hipotesis mengenai perbandingan antara frekuensi observasi atau yang benar-benar terjadi ( $f_o$ ) dengan frekuensi harapan atau ekspentasi ( $f_h$ ) yang didasarkan atas hipotesis tertentu. Frekuensi observasi nilainya didapat dari hasil percobaan, sedangkan frekuensi harapan nilainya dapat dihitung secara teoritis menggunakan rumus rumus :

$$\chi^2 = a \frac{f_o - f_h^2}{f_h}$$

Dimana :

$\chi^2$  = Chi Square

$f_o$  = Frekuensi observasi

$f_h$  = Frekuensi harapan

Langkah-langkah Hipotesis

a) Buat hipotesis nol ( $H_o$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

b) Tentukan taraf nyata ( $\alpha$ )

c) Tentukan derajat bebas ( $Db$ )

d) Uji kecocokan dimana  $m$  adalah parameter estimator yang bernilai 0;  $Db = k-m-1$  untuk uji kebebasan :  $Db = (k-1)(r-1)$

e) Tentukan wilayah kritis ( $\chi^2$  tabel )

$$\chi \text{ tabel} = \chi (\alpha : Db)$$

f) Tentukan  $\chi$  hitung (berdasarkan rumus)

g) Keputusan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Deskripsi Masing-masing Variabel

#### 1. Analisis Deskripsi Variabel Usability

Pengukuran terhadap variabel *Usability* menggunakan 7 indikator yang diuraikan kedalam 7 item pernyataan dalam kuisioner. Distribusi frekuensi variabel *usability* disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Usability**

Item	TM		KM		CM		M		SM		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
P1.1	10	2,8%	15	4,2%	50	14%	108	30,2%	175	48,9%	4,18
P1.2	19	5,3%	39	10,9%	90	25%	107	29,9%	103	28,8%	3,66
P1.3	10	2,8%	19	5,3%	41	11%	120	33,5%	168	46,9%	4,16
P1.4	7	2,0%	14	3,9%	41	11%	114	31,8%	182	50,8%	4,26
P1.5	15	4,2%	20	5,6%	55	15%	134	37,4%	134	37,4%	3,98
P1.6	10	2,8%	27	7,5%	72	20%	123	34,4%	126	35,2%	3,92
P1.7	21	5,9%	17	4,7%	70	20%	105	29,3%	145	40,5%	3,94
Rata-rata Variabel <i>Usability</i>											4,01

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel tentang distribusi frekuensi variabel *usability* di atas, dapat dilihat bahwa dari 358 responden yang diteliti, secara umum persepsi responden terhadap variabel *usability* berada pada daerah yang baik dengan rata-rata skor (*mean*) 4,01%. Item indikator yang memperoleh respon yang paling tinggi adalah (P1.4) dengan rata-rata skor 4,26%. Sedangkan item indikator pertanyaan yang memperoleh respon terendah adalah item indikator P1.2 dengan rata-rata skor 3,66%. Pada umumnya, responden cenderung memilih opsi jawaban 4 yang termasuk dalam kategori setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden cenderung terpuaskan mengenai pencapaian kriteria-kriteria *usability*.

#### 2. Analisis Deskripsi Variabel Information Quality

Pengukuran terhadap variabel *information quality* menggunakan 7 indikator yang diuraikan kedalam 7 item pernyataan dalam kuisioner. Distribusi frekuensi variabel *information quality* disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Information Quality**

Item	TM		KM		CM		M		SM		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
P2.1	11	3,1%	23	6,4%	59	16%	115	32%	150	42%	4,03
P2.2	13	3,6%	17	4,7%	46	13%	136	38%	146	41%	4,08
P2.3	11	3,1%	34	9,5%	75	21%	120	34%	118	33%	3,84
P2.4	14	3,9%	14	3,9%	75	21%	137	38%	118	33%	3,92
P2.5	9	2,5%	14	3,9%	56	16%	121	34%	158	44%	4,13
P2.6	9	2,5%	20	5,6%	63	18%	132	37%	134	37%	4,01
P2.7	14	3,9%	17	4,7%	75	21%	115	32%	137	38%	3,96
Rata-rata Variabel <i>Information Quality</i>											4,00

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel tentang distribusi frekuensi variabel *information quality* di atas, dapat dilihat bahwa dari 358 responden yang diteliti, secara umum persepsi responden terhadap variabel *information quality* berada pada daerah yang baik dengan rata-rata skor (*mean*) 4,00%. Item indikator yang memperoleh respon yang paling tinggi adalah (P2.5) dengan rata-rata skor 4,13%. Sedangkan item indikator pertanyaan yang memperoleh respon terendah adalah item

indikator P2.3 dengan rata-rata skor 3,84%. Pada umumnya, responden cenderung memilih opsi jawaban 4 yang termasuk dalam kategori memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden cenderung terpuaskan mengenai pencapaian kriteria-kriteria *information quality*.

### 3. Analisis Deskripsi Variabel Service Interaction Quality

Pengukuran terhadap variabel *service interaction quality* menggunakan 7 indikator yang diuraikan kedalam 7 item pernyataan dalam kuisioner. Distribusi frekuensi variabel *service interaction quality* disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Service Interaction Quality**

Item	TM		KM		CM		M		SM		Rata-rata
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
P3.1	10	2,8%	15	4,2%	50	14,0%	108	30,2%	175	48,9%	4,13
P3.2	19	5,3%	39	10,9%	90	25,1%	107	29,9%	103	28,8%	4,01
P3.3	10	2,8%	19	5,3%	41	11,5%	120	33,5%	168	46,9%	4,26
P3.4	7	2,0%	14	3,9%	41	11,5%	114	31,8%	182	50,8%	4,06
P3.5	15	4,2%	20	5,6%	55	15,4%	134	37,4%	134	37,4%	4,33
P3.6	10	2,8%	27	7,5%	72	20,1%	123	34,4%	126	35,2%	3,84
P3.7	21	5,9%	17	4,7%	70	19,6%	105	29,3%	145	40,5%	3,98
Rata-rata Variabel Service Interaction Quality											4,09

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel tentang distribusi frekuensi variabel *service interaction quality* diatas, dapat dilihat bahwa dari 358 responden yang diteliti, secara umum persepsi responden terhadap variabel *service interaction quality* berada pada daerah yang baik dengan rata-rata skor (*mean*) 4,09%. Item indikator yang memperoleh respon yang paling tinggi adalah (P3.5) dengan rata-rata skor 4,33%. Sedangkan item indikator pertanyaan yang memperoleh respon terendah adalah item indikator P3.6 dengan rata-rata skor 3,84%. Pada umumnya, responden cenderung memilih opsi jawaban 4 yang termasuk dalam kategori memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden cenderung terpuaskan mengenai pencapaian kriteria-kriteria *service interaction quality*.

## B. Hasil Uji Instrumen Penelitian

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghozali (2016) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner di katakana valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur pada koesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Kemudian membandingkan dengan r table untuk *degree of freedom* (*df*) = *n*-2. Dalam hal ini adalah jumlah sampel.

Perhitungan validitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS. Untuk menguji apakah masing-masing indicator variabel valid atau tidak, maka dapat dilihat pada hasil data SPSS pada kolom *Correlated item – Total correlation* dengan hasil perhitungan r table. Jika nilai *Correlated item – Total correlation* lebih besar dari r tabel, maka pertanyaan atau indicator tersebut dinyatakan valid. Besarnya r tabel dengan *level of significance* 5% atau 0,05 pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

r tabel =  $r_{0,05(n-2)}$  dalam hal ini n adalah jumlah sampel

r tabel =  $r_{(\alpha;358-2)}$

r tabel =  $r_{(0,05;356)} = 0,103$

Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS 27 sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Validasi item Pertanyaan Kuisiner**

Variabel	Item	Correlated item –	r Tabel	Keterangan
		Total correlation		
Usability	P1.1	.749	0,103	VALID
	P1.2	.721	0,103	VALID
	P1.3	.785	0,103	VALID
	P1.4	.786	0,103	VALID
	P1.5	.872	0,103	VALID
	P1.6	.782	0,103	VALID
	P1.7	.797	0,103	VALID
Information Quality	P2.1	.742	0,103	VALID
	P2.2	.813	0,103	VALID
	P2.3	.795	0,103	VALID
	P2.4	.827	0,103	VALID
	P2.5	.761	0,103	VALID
	P2.6	.795	0,103	VALID
	P2.7	.778	0,103	VALID
Service Interaction Quality	P3.1	.770	0,103	VALID
	P3.2	.769	0,103	VALID
	P3.3	.768	0,103	VALID
	P3.4	.807	0,103	VALID
	P3.5	.765	0,103	VALID
	P3.6	.746	0,103	VALID
	P3.7	.788	0,103	VALID

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel 6.6 tentang validasi item pertanyaan kuisiner di atas, dapat dilihat bahwa korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor variabel (*corrected item-total correlation*) pada semua item pernyataan lebih besar dari r tabel, hal ini berarti bahwa semua pernyataan yang digunakan dalam kuisiner ini telah valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas variabel ditentukan berdasarkan nilai *alpha cronbach*, apabila nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6 maka dikatakan variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan.

Berikut hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan menggunakan bantuan *software* SPSS yang ditunjukkan tabel sebagai berikut :

**Tabel 7**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Usability	.873	RELIABEL
Information Quality	.897	RELIABEL
Service Interaction Quality	.789	RELIABEL

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel 6.7 tentang uji reliabilitas di atas, terlihat bahwa semua variabel mempunyai nilai  $\alpha$  lebih besar dari 0.6. Hal ini menjelaskan bahwa seluruh item pertanyaan adalah reliabel. Artinya bahwa dalam setiap item pertanyaan dan pernyataan pada kuisiner penelitian benar-benar terjadi dan dialami oleh responden di lapangan.



### C. Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Pengukuran penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi covid-19 diperoleh dari hasil olahan kuesioner yang disusun berdasarkan instrument atau dimensi yang ada pada metode Webqual 4.0 dengan menggunakan skala likert sebagai acuan pengukurannya.

**Tabel 8**  
**Pengukuran Variabel**

No.	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Memuaskan	5
2.	Memuaskan	4
3.	Cukup Memuaskan	3
4.	Kurang Memuaskan	2
5.	Tidak Memuaskan	1

(Sumber: Putra et al, 2014)

Menurut Putra et al (2014) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengetahui interval penilaian skala numerik. Dimana perhitungan nilai interval penilaian dapat menggunakan rumus berikut ini :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Dengan keterangan :

Rs : Rentang Skala

m : Angka tertinggi dalam pengukuran

n : Angka terendah dalam pengukuran

b : Banyaknya kelas atau kategori yang dibentuk

Maka :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

$$RS = \frac{5-1}{5}$$

$$RS = 0,8$$

Sehingga didapatkan interval penilaian skala likert sebagai berikut ini :

**Tabel 9**  
**Interval Penilaian Skala Likert**

Sangat Memuaskan	SM	$4,2 \leq 5$
Memuaskan	M	$3,4 \leq 4,2$
Cukup Memuaskan	CM	$2,6 \leq 3,4$
Kurang Memuaskan	KM	$1,8 \leq 2,6$
Tidak Memuaskan	TM	$1 \leq 1,8$

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel tentang interval penilaian skala likert diatas maka dapat dianalisa perhitungan tingkat kepuasan responden sebagai berikut :

Skor Jawaban = Jumlah total dari setiap variable

Total Skor = Skor penilaian (SM\*5)+(M\*4)+(CM\*3)+(KM\*2)+(TM\*1)

Skor Rata-rata = Total Skor dibagi dengan jumlah responden

Interpretasi = Diambil dari skor rata-rata kemudian lihat tingkat interpretasinya pada tabel pengukuran variabel

Maka akan didapatkan tingkat kepuasan responden sebagai berikut :

**Tabel 10**  
**Perhitungan Tingkat Kepuasan Responden**

<b>Usability</b>									
No	Var	Skor Jawaban					TS	SR	I
		SM	M	CM	KM	TM			
1	P1.1	175	108	50	15	10	1497	4,18	M
2	P1.2	103	107	90	39	19	1310	3,66	M
3	P1.3	168	120	41	19	10	1491	4,16	M
4	P1.4	182	114	41	14	7	1524	4,26	SM
5	P1.5	134	134	55	20	15	1426	3,98	M
6	P1.6	126	123	72	27	10	1402	3,92	M
7	P1.7	145	105	70	17	21	1410	3,94	M
<b>TOTAL</b>		<b>1033</b>	<b>811</b>	<b>419</b>	<b>151</b>	<b>92</b>	<b>10060</b>	<b>4,01</b>	<b>M</b>
<b>Information Quality</b>									
No	Var	Skor Jawaban					TS	SR	I
		SM	M	CM	KM	TM			
1	P2.1	150	115	59	23	11	1444	4,03	M
2	P2.2	146	136	46	17	13	1459	4,08	M
3	P2.3	118	120	75	34	11	1374	3,84	M
4	P2.4	118	137	75	14	14	1405	3,92	M
5	P2.5	158	121	56	14	9	1479	4,13	M
6	P2.6	134	132	63	20	9	1436	4,01	M
7	P2.7	137	115	75	17	14	1418	3,96	M
<b>TOTAL</b>		<b>961</b>	<b>876</b>	<b>449</b>	<b>139</b>	<b>81</b>	<b>10015</b>	<b>4,00</b>	<b>M</b>
<b>Service Interaction Quality</b>									
No	Var	Skor Jawaban					TS	SR	I
		SM	M	CM	KM	TM			
1	P3.1	156	124	53	18	7	1478	4,13	M
2	P3.2	144	118	65	16	15	1434	4,01	M
3	P3.3	193	96	48	12	9	1526	4,26	SM
4	P3.4	144	123	70	9	12	1452	4,06	M
5	P3.5	202	102	33	12	9	1550	4,33	SM
6	P3.6	131	96	87	31	13	1375	3,84	M
7	P3.7	142	113	70	20	13	1425	3,98	M
<b>TOTAL</b>		<b>1112</b>	<b>772</b>	<b>426</b>	<b>118</b>	<b>78</b>	<b>10240</b>	<b>4,09</b>	<b>M</b>

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel tentang perhitungan tingkat kepuasan responden diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel *usability* adalah sebesar 4,01% (Memuaskan), rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel *information quality* adalah sebesar 4,00% (Memuaskan) dan rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel *service interaction quality* adalah sebesar 4,09% (Memuaskan).

Nilai interval paling tinggi dari seluruh item pernyataan adalah sebesar 4,33 untuk item pernyataan P3.5 “Portal Akademik Universitas Cenderawasih menimbulkan perasaan bahwa saya bagian dari Universitas Cenderawasih”

Adapun nilai interval terendah dari seluruh item pernyataan adalah sebesar 3,66 untuk item pernyataan P1.2 “Saya dapat berinteraksi dengan sesama pengguna (dosen & mahasiswa lain) Portal Akademik Universitas Cenderawasih dengan jelas dan mudah pada masa pandemi COVID-19”.

#### D. Pengujian Chi Square / Kai Kuadrat

Pengujian Chi Square digunakan untuk menguji hipotesis atau dugaan awal pada suatu penelitian yang dapat dilakukan, dengan langkah pertama dalam melakukan pengujian chi square/kai kuadrat ialah membuat hipotesis, dimana hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu :

H<sub>0</sub> : Dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna layanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih.

H<sub>a</sub> : Dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna layanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih.

Langkah berikutnya yang dilakukan setelah membuat hipotesis ialah menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) dan derajat bebas ( $Db$ ), dimana taraf nyata ( $\alpha$ ) atau taraf signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 5 % (0.05), sedangkan untuk derajat kebebasan ( $Db$ ) dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Db = (\text{Jumlah Baris} - 1) (\text{Jumlah Kolom} - 1)$$

$$Db = (5 - 1) (3 - 1)$$

$$Db = 8$$

Jika taraf nyata ( $\alpha$ ) dan derajat bebas ( $Db$ ) telah ditemukan maka selanjutnya dapat menentukan besaran wilayah kritis pada penelitian ini dimana :

$$\chi^2 \text{ Tabel} = \chi^2 (\alpha; Db) = (0.05 ; 8) = 15,507$$

Setelah besaran wilayah kritis atau  $\chi^2$  Tabel ditemukan maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menentukan  $\chi^2$  hitung yang mana dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\chi^2 = a \frac{f_o - fh^2}{fh}$$

Dengan keterangan :

$\chi^2$  = Chi Square

$f_o$  = Frekuensi observasi

$fh$  = Frekuensi harapan

Agar dapat menentukan nilai  $\chi^2$  hitung maka harus mencari terlebih dahulu nilai dari frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan frekuensi harapan ( $fh$ ), dimana frekuensi observasi ( $f_o$ ) adalah frekuensi data yang diperoleh dari populasi atau sampel yang diamati, dimana nilai frekuensi observasi ( $f_o$ ) dapat diambil dari kolom total pada tabel 6.9 tentang perhitungan tingkat kepuasan responden, maka akan didapatkan nilai frekuensi observasi ( $f_o$ ) sebagai berikut :

**Tabel 11**  
**Frekuensi Observasi ( $f_o$ )**

Dimensi	SM	M	CM	KM	TM	Jml
X1	1033	811	419	151	92	2506
X2	961	876	449	139	81	2506
X3	1112	772	426	118	78	2506
TOTAL	3106	2459	1294	408	251	7518

Sumber : Data diolah, 2022

Sedangkan untuk frekuensi harapan ( $fh$ ) adalah frekuensi yang diharapkan dapat diperoleh, dimana nilai frekuensi harapan dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$fh = \frac{\text{Jumlah Baris}}{\text{Jumlah Keseluruhan}} \times \text{Jumlah kolom}$$

Maka akan didapatkan nilai frekuensi harapan ( $f_h$ ) sebagai berikut :

**Tabel 12**  
**Frekuensi Harapan ( $f_h$ )**

$f_h$	X1	X2	X3
FH SM	1035,33	1035,33	1035,33
FH M	819,67	819,67	819,67
FH CM	431,33	431,33	431,33
FH KM	136,00	136,00	136,00
FH TM	83,67	83,67	83,67

Sumber : Data diolah, 2022

Jika nilai frekuensi observasi ( $f_o$ ) dan nilai frekuensi harapan ( $f_h$ ) telah ditemukan maka selanjutnya dapat menentukan nilai  $\chi^2$  hitung yang mana dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\chi^2 = a \frac{f_o - f_h^2}{f_h}$$

Maka akan didapatkan nilai  $\chi^2$  hitung sebagai berikut :

**Tabel 13**  
**Chi Square**

Var	Skor	F0	FH	F0-FH	(F0-FH) <sup>2</sup>	(F0-FH) <sup>2</sup> /FH
X1	SM	1033	1035,33	-2,33	5,44	0,01
	M	811	819,67	-8,67	75,11	0,09
	CM	419	431,33	-12,33	152,11	0,35
	KM	151	136,00	15,00	225,00	1,65
	TM	92	83,67	8,33	69,44	0,83
<b>TOTAL</b>						<b>2,93</b>
X2	SM	961	1035,33	-74,33	5525,44	5,34
	M	876	819,67	56,33	3173,44	3,87
	CM	449	431,33	17,67	312,11	0,72
	KM	139	136,00	3,00	9,00	0,07
	TM	81	83,67	-2,67	7,11	0,08
<b>TOTAL</b>						<b>10,08</b>
X3	SM	1112	1035,33	76,67	5877,78	5,68
	M	772	819,67	-47,67	2272,11	2,77
	CM	426	431,33	-5,33	28,44	0,07
	KM	118	136,00	-18,00	324,00	2,38
	TM	78	83,67	-5,67	32,11	0,38
<b>TOTAL</b>						<b>11,28</b>
<b>NILAI CHI SQUARE</b>						<b>24,30</b>

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 6.12 tentang *chi square* diatas, menunjukkan bahwa nilai  $\chi^2$  hitung sebesar 24,30 sedangkan  $\chi^2$  Tabel adalah sebesar 15,507 hal ini menunjukkan  $H_a$  diterima sedangkan  $H_o$  ditolak yang artinya dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna layanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih.

## E. Pembahasan

1. Berdasarkan hasil pengujian *chi square* atau kai kuadrat yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai  $\chi^2$  hitung adalah sebesar 24,30 sedangkan  $\chi^2$  Tabel adalah sebesar 15,507 artinya  $\chi^2$  hitung  $>$   $\chi^2$  Tabel, maka hal ini menunjukkan bahwa dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna layanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustopa et al (2020); Mude et al (2020); dan Abbas (2013), dimana ketiga penelitian tersebut menyimpulkan bahwa dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti jika dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* lebih dimaksimalkan lagi maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih.
2. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi covid-19 berdasarkan instrument atau dimensi yang ada pada metode Webqual 4.0 yang terdiri dari *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* diketahui bahwa :
  - a) Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel *usability* dapat dilihat bahwa rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel tersebut adalah sebesar 4,01% yang artinya mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi COVID-19 jika di tinjau dari variabel *usability* tersebut. Dari tujuh item pernyataan yang diajukan interpretasi tertinggi adalah pernyataan ke-empat yaitu “portal akademik Universitas Cenderawasih mudah untuk digunakan” hal ini berarti mahasiswa dalam menggunakan portal akademik Universitas Cenderawasih tidak merasa kesulitan dikarenakan portal akademik tersebut memiliki tampilan yang mudah dimengerti dan juga telah dilengkapi dengan panduan penggunaan yang dapat diunduh oleh mahasiswa, selain itu sosialisasi pengisian kartu rencana studi pada awal semester juga membuat mahasiswa dapat menjadi lebih memahami mengenai penggunaan portal akademik Universitas Cenderawasih tersebut. Sedangkan interpretasi pernyataan terendah adalah pernyataan ke-dua yaitu “saya dapat berinteraksi dengan sesama pengguna (dosen dan mahasiswa lain) pada portal akademik Universitas Cenderawasih dengan jelas dan mudah pada masa pandemi COVID-19” hal ini berarti sistem komunikasi yang telah disediakan pada portal akademik Universitas Cenderawasih berupa penyampaian materi kuliah, pengumuman, tugas kuliah, diskusi *online*, agenda kelas, file sharing dan pesan masih belum digunakan secara maksimal oleh mahasiswa, dosen maupun pihak lainnya.
  - b) Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel *information quality* dapat dilihat bahwa rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel tersebut adalah sebesar 4,00% yang artinya mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi COVID-19 jika di tinjau dari variabel *information quality* tersebut. Dari tujuh item pernyataan yang diajukan interpretasi tertinggi adalah pernyataan ke-lima yaitu “portal akademik Universitas Cenderawasih menyediakan informasi yang mudah dimengerti” hal ini berarti mahasiswa dalam menggunakan portal akademik Universitas Cenderawasih merasa memahami informasi yang diberikan seperti jadwal perkuliahan, rencana studi, nilai akademik dan informasi akademik lainnya. Sedangkan interpretasi pernyataan terendah adalah pernyataan ke-dua yaitu “portal akademik Universitas Cenderawasih menyediakan informasi yang tepat waktu” hal ini berarti ketepatan waktu penyediaan informasi kepada mahasiswa pada portal akademik Universitas Cenderawasih belum sesuai dengan apa yang dijanjikan, seperti hingga sampai batas waktu yang ditentukan mahasiswa masih tetap tidak bisah melihat hasil nilainya karena nilainya tersebut belum terinput pada portal akademik atau nama mahasiswa yang tidak muncul pada lembar pengelolaan presensi kelas karena belum di setujui oleh dosen wali mahasiswa tersebut.
  - c) Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel *service interaction quality* dapat dilihat bahwa rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel tersebut adalah sebesar 4,09% yang artinya mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi COVID-19 jika di tinjau dari variabel *service interaction quality* tersebut. Dari tujuh item pernyataan yang diajukan interpretasi tertinggi adalah pernyataan ke-lima yaitu “portal akademik Universitas Cenderawasih menimbulkan perasaan bahwa saya bagian dari Universitas Cenderawasih” hal ini berarti dengan digunakannya portal akademik Universitas Cenderawasih oleh mahasiswa maka mahasiswa tersebut merasa bahwa ia merupakan bagian dari Universitas Cenderawasih artinya dengan adanya portal akademik Universitas

Cenderawasih tersebut mampu memberikan kesan yang sangat baik bagi mahasiswa tersebut. Sedangkan interpretasi pernyataan terendah adalah pernyataan ke-enam yaitu “portal akademik Universitas Cenderawasih memberikan kemudahan bagi saya untuk berkomunikasi dengan pihak Universitas Cenderawasih pada masa pandemi COVID-19” hal ini berarti portal akademik belum mampu menjadi sarana media penghubung yang efektif antara mahasiswa dengan pihak Universitas Cenderawasih.

## PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian *chi square* diketahui bahwa nilai  $\chi^2$  hitung adalah sebesar 24,30 sedangkan  $\chi^2$  Tabel adalah sebesar 15,507 artinya  $\chi^2$  hitung  $>$   $\chi^2$  Tabel, maka hal ini menunjukkan bahwa dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* memiliki hubungan terhadap kepuasan pengguna layanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih.
2. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel *usability* dapat dilihat bahwa rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel tersebut adalah sebesar 4,01% yang artinya mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi COVID-19 jika di tinjau dari variabel *usability* tersebut.
3. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel *information quality* dapat dilihat bahwa rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel tersebut adalah sebesar 4,00% yang artinya mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi COVID-19 jika di tinjau dari variabel *information quality* tersebut.
4. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel *service interaction quality* dapat dilihat bahwa rata-rata skor jawaban responden terhadap variabel tersebut adalah sebesar 4,09% yang artinya mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik melalui portal akademik Universitas Cenderawasih pada masa pandemi COVID-19 jika di tinjau dari variabel *service interaction quality* tersebut.

### B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran-saran yang diajukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel *usability* dapat dilihat bahwa interpretasi pernyataan terendah adalah pernyataan ke-dua yaitu “saya dapat berinteraksi dengan sesama pengguna (dosen dan mahasiswa lain) pada portal akademik Universitas Cenderawasih dengan jelas dan mudah pada masa pandemi COVID-19” hal ini berarti sistem komunikasi yang telah disediakan pada portal akademik Universitas Cenderawasih berupa penyampaian materi kuliah, pengumuman, tugas kuliah, diskusi *online*, agenda kelas, file sharing dan pesan masih belum digunakan secara maksimal oleh mahasiswa, dosen maupun pihak lainnya sehingga disarankan agar sistem komunikasi yang telah disediakan tersebut dapat lebih di tingkatkan lagi penggunaannya.
2. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel *information quality* dapat dilihat bahwa interpretasi pernyataan terendah adalah pernyataan ke-dua yaitu “portal akademik Universitas Cenderawasih menyediakan informasi yang tepat waktu” hal ini berarti ketepatan waktu penyediaan informasi kepada mahasiswa pada portal akademik Universitas Cenderawasih belum sesuai dengan apa yang dijanjikan, seperti hingga sampai batas waktu yang ditentukan mahasiswa masih tetap tidak bisa melihat hasil nilainya karena nilainya tersebut belum terinput pada portal akademik atau nama mahasiswa yang tidak muncul pada lembar pengelolaan presensi kelas karena belum di setujui oleh dosen wali mahasiswa tersebut sehingga disarankan agar lebih memperhatikan ketepatan waktu penyediaan informasi pada portal akademik Universitas Cenderawasih.
3. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa pada variabel *service interaction quality* dapat dilihat bahwa interpretasi pernyataan terendah adalah pernyataan ke-enam yaitu “portal akademik Universitas Cenderawasih memberikan kemudahan bagi saya untuk berkomunikasi dengan pihak Universitas Cenderawasih pada masa pandemi COVID-19” hal ini berarti portal akademik belum mampu menjadi sarana media penghubung yang efektif

antara mahasiswa dengan pihak Universitas Cenderawasih sehingga disarankan agar intensitas penggunaan portal akademik Universitas Cenderawasih dapat lebih ditingkatkan lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). *Prosiding SNST Fakultas Teknik*, 1–6. [https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/PROSIDING\\_SNST\\_FT/article/view/759](https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/PROSIDING_SNST_FT/article/view/759)
- Barner, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative Approach to The Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 127–144.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, J. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. BPF.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Praktis)* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Mude, A., Sara, K., & Witi, F. L. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Flores. *Jurnal Informatika*, 20(2), 107–117. <https://doi.org/https://doi.org/10.30873/ji.v20i2.2357>
- Mustopa, A., Agustiana, S., Wilda, S. K., & Masyaroh. (2020). Analisa Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 75–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7413>
- Putra, Z. F. S., Sholeh, M., & Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website BTKPDIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal SCRIPT*, 2(1).
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Yuhfizar, M., & Hidayat, R. (2009). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla Edisi Revisi* (Revisi). Elex Media Komputindo.