

# Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa di Perguruan Tinggi

Isyfi Agni Nukhbatillah

STITNU Al-Farabi Pangandaran ; [isyfagni@stitnualfarabi.ac.id](mailto:isyfagni@stitnualfarabi.ac.id)

JSTAF :

Siddiq, Tabligh, Amanah,  
Fathonah

Vol 05 No 1 January 2026

Hal : 29-44

<https://doi.org/10.62515/staf.v5i1.1071>

Received: 10 January 2026

Accepted: 22 January 2026

Published: 31 January 2026

**Publisher's Note:** Publisher: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STITNU Al-Farabi Pangandaran, Indonesia stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>).

## Abstract ;

*This study was guided by the development of human resources in the field of digital services for academic information systems at STITNU Al-Farabi Pangandaran. According to Gouzali, the development of human resources in an organization aims to ensure that the knowledge, abilities, and skills of human resources are in line with the demands of their work. The purpose of this study is to determine the extent of the influence generated by human resource development activities (independent variable) by assessing the three indicators of knowledge, ability, and skill on student satisfaction with the academic information system at STITNU Al-Farabi Pangandaran (dependent variable). The method used in this study is quantitative, employing survey techniques. The population in this study consists of active students in the 2021-2024 academic year in the MPI, PIAUD, BKPI, MBS, and HKI programs. The sampling technique used in this study is proportionate stratified sampling, with a sample size of 73 students. Data collection in this study was conducted using interviews, skala likert questionnaires, and documentation. Data analysis techniques included simple linear regression tests, determination coefficient tests, and t-tests using SPSS version 26. The analysis results showed a positive and significant influence between human resource development and student satisfaction with the academic information system, with a correlation coefficient of 0.798. The calculated results obtained by the researcher show that the calculated t-value is greater than the table t-value ( $11.173 > 1.993$ ). Therefore, it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, meaning that there is an influence of human resource development (independent) on student satisfaction with the academic information system (dependent). The percentage of influence is 63.7%, while 36.3% is influenced by other factors not examined by the researcher.*

**Keywords ;** HR Development, Academic Services, Student Satisfaction.

## Abstrak ;

*Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya pengembangan sumber daya manusia pada bidang pelayanan digital sistem informasi akademik di STITNU Al-Farabi Pangandaran. Menurut Gouzali*

adanya pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi bertujuan agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) sumber daya manusia sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui besaran pengaruh yang dihasilkan oleh kegiatan pengembangan sumber daya manusia (variabel independen) dengan menilai ketiga indikator pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) terhadap kepuasan pelayanan sistem informasi akademik mahasiswa di STITNU Al-Farabi Pangandaran (variabel dependen). Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survei. Populasi pada penelitian ini Mahasiswa yang aktif pada tahun akademik 2021-2024 di Prodi MPI, PIAUD, BKPI, MBS, HKI. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportionate stratified sampling*, sampel pada penelitian ini ditetapkan 73 orang mahasiswa. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara, kuesioner (angket) skala likert dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi dan uji *t* menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelayanan sistem informasi akademik mahasiswa sebesar 0,798. Hasil perhitungan yang dilakukan peneliti di peroleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $11,173 > 1,993$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh pengembangan sumber daya manusia (independen) terhadap kepuasan pelayanan sistem informasi akademik mahasiswa (dependen). Adapun tingkat presentase pengaruhnya sebesar 63,7%, sedangkan 36,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yang tidak peneliti teliti.

**Kata Kunci ;** Pengembangan SDM, Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa

## **Pendahuluan**

Perguruan tinggi merupakan sebuah organisasi yang memiliki aset utama berupa sumber daya manusia, yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, yang berperan dalam menciptakan lingkungan akademik yang dinamis. Semua program yang dirumuskan di perguruan tinggi akan sepenuhnya dikawal dan dilaksanakan oleh manusia di dalamnya. Apapun program atau sistem yang dibentuk oleh pengelola perguruan tinggi keberhasilannya tergantung pada manusianya. Manajemen sumber daya manusia berperan dalam mengelola aset manusia beserta potensi-potensinya (Irpian Ilmi, I.2021). . Berjalannya manajemen sumber daya manusia dikatakan berhasil apabila sumber daya manusianya mampu dikendalikan sedemikian rupa sesuai kebutuhan organisasi sehingga organisasi dapat berhasil mencapai tujuannya. Agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik, pengembangan sumber daya manusia di perguruan tinggi adalah suatu kewajiban (Darmayanti et al., 2021).

Pengembangan sumber daya manusia atau sering disebut dengan *Human Resource Development* (HRD) menurut Gouzali merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan

keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan (Kadarisman., 2017). Malayu S.P Hasibuan mengemukakan pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan Latihan (Hasibuan, 2018).

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek fundamental dalam Islam yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas individu dalam berbagai aspek kehidupan. Islam telah memberikan panduan mengenai bagaimana manusia harus berkembang baik dalam aspek spiritual, intelektual, maupun keterampilan melalui ajaran yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Hadits. Tujuan utama dari pengembangan sumber daya manusia dalam Islam adalah menciptakan individu yang memiliki kompetensi, moralitas, serta tanggung jawab sosial yang tinggi.

Al-Qur'an telah banyak memberikan petunjuk mengenai pentingnya pendidikan dan pengembangan manusia. Dalam Surah Al-Mujadalah ayat 11, Allah SWT berfirman (Quran Kemenag RI, 2019):

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

*Artinya: "Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat." (QS Al-Mujadalah : 11)*

Ayat ini menunjukkan bahwa ilmu merupakan faktor utama dalam pengembangan individu dan masyarakat. Sesuai dengan prinsip Nahdlatul 'Ulama yang disampaikan dalam Mukhtamar NU Ke-34 bahwa yang pertama difokuskan dalam pengembangan sumber daya manusia adalah bidang pendidikan atau ilmu. Ilmu tidak hanya dimaksudkan untuk kepentingan duniawi, tetapi juga sebagai sarana untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT (Triono, 2021). Dengan kegiatan pengembangan ini, maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik, sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan oleh organisasi.

Pada kegiatan administrasi di perguruan tinggi, tidak terlepas dari adanya peran pelayanan akademik baik itu secara manual ataupun digital (Aisyah Nurwulandari, 2020). Tentunya, keduanya tetap dalam pengawasan sumber daya manusia. Proses pelayanan akademik ini meliputi beberapa tahapan, antara lain registrasi mahasiswa baru, proses belajar mengajar, dan proses kelulusan. Agar proses ini dapat berjalan

dengan lancar, maka setiap perguruan tinggi di zaman teknologi ini rata-rata memakai sebuah sistem berbasis digital atau sistem informasi akademik yang dapat mendukung semua tahapan tersebut. Sumber daya manusia sebagai pengelola sistem informasi harus bisa mengawasi proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan distribusi informasi guna mendukung pengambilan keputusan manajerial (Laudon, K. C., & Laudon, 2020). Sistem informasi digunakan agar proses pendidikan dapat berjalan dengan lancar dan efisien (Admin FKT Sistem Informasi, 2024). Ini artinya sistem informasi akademik digunakan sebagai sarana pengelolaan data kampus yang terintegrasi secara digital namun tetap dibuat, dikelola dan diawasi oleh sumber daya manusia dengan basis *IT* atau *information technology*.

Sebuah sistem yang disebut sistem informasi akademik ditujukan untuk menangani kebutuhan administrasi dan pengelolaan data dalam konteks pelayanan akademik di perguruan tinggi dengan basis *digital* atau teknologi (Ramli et al., n.d.). Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Nahdlatul 'Ulama Al-Farabi Pangandaran telah melakukan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik dengan cara mengoptimalkan sumber daya manusia (SDM) yang ada melalui pelatihan dan *coaching* intensif selama beberapa minggu bersama pihak mitra yang berpengalaman di bidang pengelolaan dan pengadaan sistem informasi akademik.

Kegiatan pengembangan sumber daya manusia tersebut menghasilkan pengadaan sistem informasi akademik dengan fitur yang lebih lengkap dengan nama SIAA (Sistem Informasi Akademik Al-Farabi). Pengelolaan jurnal pendidikan digital STITNU Al-Farabi juga dikelola oleh staf *IT* STITNU Al-Farabi, dimana ada penambahan jenis jurnal yang bisa digunakan mahasiswa atau dosen untuk mempublikasikan tulisannya dengan cakupan pembahasan yang lebih bervariasi. Terdiri dari jurnal *J-STAF*, *EDUHAPPINES*, *LITERA*, *SOCIETY* dan *EXCELLENT*.

Pengembangan sumber daya manusia dalam bidang *Information Technology (IT)* ini menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan akademik di perguruan tinggi (Nur & Sudrajat, 2020). Hal ini sesuai dengan hadirnya Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi menetapkan berbagai aspek pelayanan akademik yang harus dipenuhi, seperti sistem pembelajaran, evaluasi akademik, serta pengelolaan

sistem informasi akademik yang mendukung administrasi pendidikan tinggi secara efektif ( *Permendikbud*, 2020).

Pelayanan akademik yang baik tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga harus menciptakan pengalaman yang positif bagi penggunanya baik itu mahasiswa ataupun dosen (Ilmi & Nukhbatillah, 2023). Dengan kata lain, pelayanan merupakan suatu tindakan yang memenuhi keinginan atau permintaan konsumen. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, akan tetapi bila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk atau tidak baik. Parasuraman menyatakan indikator pelayanan yang baik dapat dilihat dari kualitas jasa atau *service quality* (*Servqual*), melalui 5 indikator yaitu *tangibles* (adanya bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Kotler, P., & Keller, 2016).

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Inilah yang akan menciptakan citra yang baik dan menciptakan kualitas mahasiswa sebagai pelanggan. Pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perguruan tinggi, sebab kualitas pelayanan yang rendah akan menempatkan pemahaman pada posisi yang kurang menguntungkan sehingga mahasiswa sebagai konsumen merasa kurang puas. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) yang tidak memenuhi harapan (Sugeng, 2022).

Pramudya mengemukakan bahwa, tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance out come*) dan harapan (*expectation*), selain itu pelanggan dapat mengalami satu dari tiga macam kepuasan, diantaranya sangat puas, puas, dan tidak puas (Debora & Hernadewita, 2019). Indikator dari kepuasan pelanggan menurut James L. Johnson, James A. Narus, dan Thomas Gavin, adalah : a) senang, b) *share positive information* c) tidak komplain (Tjiptono, 2019). Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sistem informasi akademik juga dapat ditentukan melalui 3 indikator menurut Mayasari, yaitu: 1) Kepuasan terhadap jasa, 2)

Terpenuhinya harapan mahasiswa, dan 3) Kepuasan terhadap fasilitas (Mayasari et al., 2021).

Dengan mendengarkan masukan para konsumen atau mahasiswa dan kemudian merespon keinginan atau permintaan mereka maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal, Mahasiswa yang loyal kepada institusi berkemungkinan besar untuk bersedia mempromosikan institusi tersebut kepada orang lain (Tjiptono, F & Diana, 2016). Yang pada akhirnya dapat meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk melanjutkan pendidikan di institusi tersebut.

Ditemukan dua penelitian dengan variabel yang sama dengan penelitian ini. Penelitian pertama dilakukan oleh Darmawan, Andi Agustang dan Andi Muhammad dalam satu jurnal ilmiah dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang”. Hasil penelitian menunjukkan pengembangan sumber daya manusia di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang belum berjalan dengan baik, oleh karena itu perlu ada pengembangan dengan melakukan; 1) *Training & Development*, 2) *Organization Development*, 3) *Intervensi Organization Development* (Sanusi et al., 2021).

Penelitian kedua dilakukan oleh Vista Firda Sari dengan judul “Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik”. Menyajikan hasil strategi yang paling tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik pada perguruan tinggi adalah dengan meningkatkan variabel yang ada pada kualitas pelayanan secara nyata, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati (Sari, 2021).

Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, penelitian yang membahas tentang pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelayanan sistem informasi akademik mahasiswa dengan pendekatan kuantitatif masih jarang ditemukan. Didasari oleh latar belakang, teori terkait masing-masing variabel dan penelitian terdahulu diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa di STITNU Al-Farabi Pangandaran”. Adapun rumusan masalah yang dipertanyakan adalah: 1.) Adakah pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelayanan sistem informasi akademik mahasiswa di STITNU Al-Farabi Pangandaran?, 2.) Berapa besar



pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelayanan sistem informasi akademik mahasiswa di STITNU Al-Farabi Pangandaran?.

## **Bahan dan Metode**

Penelitian dilakukan di STITNU Al-Farabi Pangandaran pada bulan 25 Maret sampai dengan 30 April 2025. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dimana peneliti menyelidiki dan menggambarkan sikap, perilaku, pendapat, atau karakteristik dari suatu populasi dengan cara melakukan survei terhadap sebagian anggota populasi tersebut (Sugiyono, 2021). Kemudian data dikumpulkan melalui pengisian angket atau kuesioner dan dianalisis menggunakan metode statistik menggunakan pengukuran, perhitungan, rumus, kepastian data numerik dibantu menggunakan SPSS versi 26 baik dalam proses penelitian, hipotesis, analisis dan kesimpulan data (Sugiyono, 2016). Populasi penelitian terdiri dari semua mahasiswa STITNU Al-Farabi angkatan 2021-2024 yang terdiri dari prodi MPI, PIAUD, BKPI, MBS dan HKI. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan menghasilkan 73 sampel mahasiswa, dimana metode penentuan sampel menggunakan *Proportionate stratified sampling* yang memperhatikan strata populasi dan persebaran anggota tersebut merata secara proporsional di setiap stratanya (Sugiyono, 2021). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara, angket skala likert dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari teknik analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi dan uji signifikansi (uji t).

## **Hasil dan Pembahasan**

Pada bagian ini peneliti akan memberikan jawaban terkait dengan rumusan masalah pada bagian pendahuluan apakah terdapat pengaruh dan berapakah besaran pengaruh dari pengembangan sumber daya manusia (variabel x) dilihat dari aspek pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) (Kadarisman., 2017) terhadap kepuasan pelayanan sistem informasi akademik mahasiswa (variabel y) pada aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Kotler, P., & Keller, 2016), aspek senang, *share positive information*, tidak komplain (Tjiptono, 2019), aspek kepuasan

terhadap jasa, terpenuhinya harapan mahasiswa, dan kepuasan terhadap fasilitas (Mayasari et al., 2021).

Tiga teknik analisis dilakukan dalam penelitian ini yaitu: analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi dan uji signifikansi (uji t). Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (Pengembangan Sumber Daya Manusia) terhadap variabel dependent (Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa). Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dapat mengacu pada dua hal, yakni membandingkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas  $< 0,05$  (Imam Machali, 2018).

**Tabel 1.** Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Koefisien Regresi Sederhana					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
X	2,637	,236	,798	11,173	,000

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui hasil uji regresi linier sederhana nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pengembangan Sumber Daya Manusia (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Y). Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $11,173 > t_{tabel} 1,993$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X), berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Nilai koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui interpretasi semakin tinggi nilai  $R^2$ , semakin baik model regresi dalam menjelaskan variasi data (Imam Machali, 2018).

**Tabel 2.** Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,798 <sup>a</sup>	,637	,632	4,52375



Dari tabel 2 diperoleh koefisien R square ( $R^2$ ) 0,637. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebesar 63,7%, sedangkan 36,3% di pengaruhi oleh faktor-faktor yang lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Uji t bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Berdasarkan nilai signifikansi jika nilai sig < 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikansi terhadap variabel terikat, dan jika nilai sig > 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikansi terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah variabel-variabel koefisien regresi linier sederhana signifikansi atau tidak, maka dilakukan pengujian melalui uji t (Sugiyono, 2018).

**Tabel 3. Hasil Uji Signifikasi / Uji t**

Uji t					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	Pengembangan Sumber Daya Manusia	2,637	,236	,798	11,173
					,000

Dari hasil Uji t pada tabel 3 dapat diketahui nilai thitung 11,173 > t tabel 1,993, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa STITNU Al-Farabi Pangandaran.

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan statistik yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa di STITNU Al-Farabi Pangandaran. Dimana hasil pegujian pengaruh yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis diketahui bahwa nilai t hitung > t table (11,173>1,993).

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah di edarkan pada sampel Mahasiswa Prodi MPI, PIAUD, BKPI dan HKI angkatan 2021-2024 di STITNU Al-Farabi Pangandaran telah diuji dengan menggunakan program SPSS versi 26 bahwa besarnya pengaruh yang signifikan antara pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelayanan sistem informasi akademik mahasiswa di STITNU Al-Farabi Pangandaran sebesar 63,7%, hal ini terbukti bahwa nilai R square pada analisis uji koefisien determinasi sebesar

0,637, artinya variabel dependent dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 63,7 %, dan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan di STITNU Al-Farabi Pangandaran, maka semakin tinggi pula hasil dari produk pengembangan sumber daya manusianya secara langsung sehingga berdampak pada kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi akademik yang digunakan. Temuan ini sesuai dengan teori Gouzali yang dikemukakan Kadarisman bahwa pengembangan sumber daya manusia meliputi peningkatan pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan pekerjaan (Kadarisman., 2017). Pengembangan sumber daya manusia dilakukan pada staf pengelola sistem informasi akademik melalui pelatihan dan *coaching* intensif bersama pihak yang kompeten dalam bidang pengelolaan sistem informasi berbasis digital, sehingga kemampuan mereka dalam bidang pengelolaan sistem akademik berbasis *IT* meningkat. Berikut disajikan rincian skor dan presentase setiap indikator berdasarkan hasil perhitungan jawaban kuesioner, Adapun pengukuran tiap indikator ditentukan oleh (Imam Machali, 2018) :

**Tabel 4.** Indeks Kategori Nilai Skala Likert

Persentase Nilai	Kategori
0% - 19,999%	Sangat Kurang
20% -39,999%	Kurang
40% - 59,999%	Cukup Baik
60% - 79,999%	Baik
80% - 100%	Sangat Baik

**Tabel 5.** Hasil Perhitungan Skala Likert Variabel X dan Y

NO	Variabel	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Skor	Persentase	Kategori
1	Pengembangan Sumber Daya Manusia	X.1 <i>Knowledge</i> (Pengetahuan)	0	5	22	32	14	274	75	Baik
2		X.2 <i>Ability</i> (Kemampuan)	3	16	28	17	9	232	63,5	Baik
3		X.3 <i>Skill</i> (Keterampilan)	1	4	23	35	10	268	73,4	Baik

NO	Variabel	Indikator	STS	TS	N	S	SS	Skor	Persentase	Kategori
4	Kepuasan Pelayanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa	Y.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	0	4	18	38	13	279	76,4%	Baik
5		Y.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	0	2	38	27	6	256	70,1 %	Baik
6		Y.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	2	11	34	17	9	239	65,4 %	Baik
7		Y.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	0	5	23	29	16	275	75,3%	Baik
8		Y.5 <i>Empathy</i> (Empati)	1	5	25	30	12	266	72,8 %	Baik
9		Y.6 Kepuasan Terhadap Jasa	1	6	29	26	11	259	70.9 %	Baik
10		Y.7 Terpenuhinya Harapan Mahasiswa	1	5	28	29	10	261	71,5 %	Baik
11		Y.8 Kepuasan Terhadap Fasilitas	2	4	29	28	10	259	70,9 %	Baik
12		Y.9 Senang	1	6	28	28	10	259	70,9 %	Baik
13		Y.10 <i>Share Positive Information</i>	2	3	14	41	13	279	76,4 %	Baik
14		Y.11. Tidak Komplain	4	9	28	21	11	235	64,3 %	Baik

Berikut pembahasan hasil skala likert yang didapatkan berdasarkan jawaban kuesioner dari responden dilapangan, dinilai dari pernyataan yang dibuat berdasarkan indikator yang telah disajikan dalam tabel diatas:

#### 1. *Knowledge* (Pengetahuan)

Hasil skala Likert menunjukkan persentase sebesar 75%, masuk kategori “Baik”. Ini menunjukkan bahwa staf IT di STITNU Al-Farabi memiliki pemahaman yang memadai tentang sistem informasi akademik. Hal ini memperkuat teori Gouzali yang menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia bertujuan agar pengetahuan staf sesuai dengan tuntutan pekerjaannya (Kadarisman., 2017). Juga sejalan dengan Malayu Hasibuan, bahwa peningkatan pengetahuan menjadi bagian vital dari proses pengembangan (Hasibuan, 2018).

#### 2. *Ability* (Kemampuan)

Indikator *ability* memperoleh nilai 63,5%, yang juga berada dalam kategori “Baik”. Ini menunjukkan staf mampu menjalankan tugas-tugas teknis dan administratif yang diperlukan secara efektif, namun terkadang kurang responsif. Teori dari Wibowo juga menyebutkan bahwa kemampuan (baik fisik, intelektual maupun adaptasi) menjadi kunci dalam mendukung kinerja layanan digital yang optimal (Wibowo, 2017).

### 3. *Skill* (Keterampilan)

Dengan skor 73,4%, keterampilan staf IT dinilai baik oleh responden. Ini mencakup kemampuan dalam mengoperasikan sistem, menangani masalah teknis, dan berinteraksi dengan pengguna (mahasiswa). Ini konsisten dengan konsep *soft skills* dan *hard skills* menurut Spencer, serta pentingnya keterampilan teknis dalam pengelolaan sistem informasi (Kadarisman., 2017).

### 4. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Persentase sebesar 76,4% menunjukkan fasilitas sistem informasi akademik SI AA (Sistem Informasi Akademik Al-Farabi) dinilai baik dengan fitur yang memudahkan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman et al. bahwa aspek fisik penting untuk membentuk kesan pertama terhadap kualitas layanan (Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, 2019).

### 5. *Reliability* (Keandalan)

Tingkat keandalan layanan dinilai baik dengan persentase 70,1%, menandakan layanan yang dijanjikan (misalnya akses KRS online, nilai, dan cetak formulir) dapat diandalkan. Hal ini mendukung pandangan Kotler & Keller bahwa keandalan membentuk kepercayaan pengguna (Kotler, P., & Keller, 2016).

### 6. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Skor 65,4% menunjukkan bahwa respon terhadap pertanyaan, keluhan, atau kendala mahasiswa tergolong cepat dan tanggap, namun tidak jarang juga lambat pada waktu-waktu tertentu terutama keterlambatan dalam responsivitas staf pelayanan ketika mahasiswa konfirmasi cetak kartu formulir. Ini memperkuat bahwa pengembangan sumber daya manusia berdampak langsung terhadap ketanggapan staf layanan digital.

### 7. *Assurance* (Jaminan)

Nilai 75,3% menandakan adanya rasa aman dari mahasiswa ketika berinteraksi dengan layanan akademik digital, staf layanan sistem informasi juga selalau memberikan pelayanan ulang jika terjadi kesalahan atau kekeliruan. Menurut teori ServQual, assurance mencakup kompetensi dan kesopanan staf, yang dalam hal ini sudah memenuhi ekspektasi mahasiswa (Parasuraman, 2019).

#### 8. *Empathy* (Empati)

Persentase 72,8%, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dilayani secara personal, penuh perhatian, dan tidak merasa diabaikan. Ini menegaskan bahwa sumber daya manusia yang dikembangkan tidak hanya teknis tapi juga berfokus pada aspek humanis pelayanan.

#### 9. Kepuasan Terhadap Jasa

Persentase bernilai 70,9%, artinya mahasiswa merasa bahwa jasa yang diberikan oleh staf layanan akademik cukup memuaskan. Aspek pelayanan yang cepat, ramah, serta solusi yang ditawarkan menjadi nilai tambah. Ini memperkuat teori Mayasari bahwa layanan utama (*core service*) adalah penentu utama kepuasan pengguna (Rika Mayasari, 2017).

#### 10. Terpenuhinya Harapan Mahasiswa

Persentase berkategori baik dengan nilai 71,5% menandakan Mahasiswa merasa ekspektasi mereka terhadap sistem informasi akademik sebagian besar terpenuhi, baik dari segi akses informasi, kecepatan pelayanan, maupun kejelasan prosedur. Nilai tidak maksimal menunjukkan bahwa peningkatan minor (seperti waktu respon lebih cepat atau fitur tambahan) masih dibutuhkan.

#### 11. Kepuasan Terhadap Fasilitas

Skor dengan nilai 70,9% berkategori baik menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas dengan adanya Sistem Informasi Akademik Al-Farabi (SIAA).

#### 12. Senang

Responden merasa puas dan senang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIAA) dengan skor 70,9%, menunjukkan bahwa penggunaan sistem memberikan pengalaman yang positif dan nyaman. Hal ini mendukung teori Johnson bahwa “kesenangan” emosional terhadap pelayanan adalah refleksi nyata dari kepuasan. Efisiensi sistem, tampilan *user-friendly*, dan akses cepat kemungkinan besar memengaruhi skor ini (Johnson R, 2016).

### 13. *Share Positive Information*

Skor bernilai 76,4% mahasiswa menunjukkan kecenderungan untuk merekomendasikan STITNU Al-Farabi dan SIAA kepada orang lain. Ini menunjukkan loyalitas dan tingkat kepercayaan tinggi terhadap layanan yang diberikan. Secara teori, pelanggan (mahasiswa) yang puas akan menjadi agen promosi tanpa diminta (Tjiptono, F & Diana, 2016). Hal ini menjadi indikator bahwa sistem tidak hanya diterima, tapi juga mampu menciptakan efek viral positif.

### 14. Tidak Komplain

Mahasiswa jarang mengajukan keluhan terkait sistem informasi dengan skor 64,3%. Artinya, tingkat kepuasan yang tinggi karena tidak adanya resistensi terhadap pelayanan. Namun, karena skor masih di bawah 80%, ini menandakan masih ada kelompok kecil mahasiswa yang menghadapi kendala, terkait teknis atau komunikasi.

## Kesimpulan

Adanya pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelayanan akademik mahasiswa di STITNU Al-Farabi Pangandaran. Hal ini dibuktikan dengan jumlah penilaian yang diberikan Mahasiswa prodi MPI, PIAUD, BKPI, MBS dan HKI (Responden) yang aktif Tahun Akademik 2024/2025. Dan berdasarkan hasil regresi yang telah di uji menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dimana nilai signifikansi  $t_{hitung}$  11,173 >  $t_{tabel}$  sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1,993. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat Pegaaruh pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelayanan akademik mahasiswa.

Berdasarkan sumbangan pengaruh (R square) yang di berikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), menunjukkan besarnya pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kepuasan pelayanan akademik mahasiswa di STITNU Al-Farabi Pangandaran, adalah 63,7% adapun nilai R sebesar 0,637.

## Referensi

Admin FKT Sistem Informasi. (2024). *Mengenal Sistem Informasi Manajemen: Pengertian, Fungsi, dan Manfaat Serta Tantangan*. Universitas Alma Ata. <https://si.almaata.ac.id/2024/06/24/mengenal-sistem-informasi-manajemen-pengertian-fungsi-dan-manfaat-serta-tantangan/>

Aisyah Nurwulandari. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik dan Kualitas*



*Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia)*. Universitas Satya Negara Indonesia.

Darmayanti, E. F., Lelawati, N., & ... (2021). Pengembangan sumber daya manusia dalam pendidikan. *Jurnal Lentera Pendidikan* ....  
<https://ojs.ummometro.ac.id/index.php/lentera/article/view/1810>

Debora, F., & Hernadewita, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode SEM-PLS. *Jurnal Operations Excellence: Journal of* ....  
<https://www.neliti.com/publications/516791/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-kualitas-pembelajaran-terhadap-kepuasan-mahasiswa>

Hasibuan, M. S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi). PT Bumi Aksara.

Ilmi, I., & Nukhbatillah, I. A. (2023). Manajemen Pemasaran Lembaga Pendidikan Melalui Digital Marketing Produk Unggulan SMA N 1 Langkap Lancar. *Jurnal Pemberdayaan Komunitas MH Thamrin*, 5(1), 105–116.  
<http://journal.thamrin.ac.id/index.php/JPKMHthamrin/issue/view/72>

Ilmi, I., & Saepurrohman, A. (2021). GREEN HOUSE PONDOK PESANTREN RIYADLUSHARFI WAL MANTIQ (Studi Manajemen Kepemimpinan Kiyai Dalam Meningkatkan Kompetensi Santri Bidang Wirausaha Dan Dunia Usaha). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 643-652.

Imam Machali. (2018). *Statistik Manajemen Pendidikan* (Sri Sumarni (Ed.)). PPMPI.

Johnson R. (2016). The characteristics of a professional. *Journal of Career Development*.

Kadarisman. (2017). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Rajawali Press.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Prentice Hall.

Mayasari, A., Supriani, Y., & ... (2021). Implementasi sistem informasi manajemen akademik berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di SMK. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu* ....  
<http://jiip.stkipyapisdompou.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/277>

Nur, S., & Sudrajat, J. (2020). Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil) Versi 3 Domain Service .... In *Jurnal Computech & Bisnis (e-Journal)*. academia.edu.  
[https://www.academia.edu/download/107946411/06\\_20VOL\\_2014\\_20NO1\\_20JUNI2020.pdf](https://www.academia.edu/download/107946411/06_20VOL_2014_20NO1_20JUNI2020.pdf)

*Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. (2020). Data Base Peraturan.*

Ramli, H., Intan, P., Akbar, M., Aisah, A. A. N., & Labenu, T. (n.d.). *Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Layanan Akademik : Pendekatan Sistem Informasi di Universitas Taal.* 44–63.

RI, K. A. (2019). *Quran Kemenag Online.* <https://quran.kemenag.go.id/>

Rika Mayasari. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Siakad terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Perspektif Ekonomi Islam.* UIN Raden Intan Lampung.

Sanusi, D., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Universitas Puangrimaggalatung Sengkang. *Goverance and Politics (JGP)*, 1(2), 95–110.

Sari, V. F. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik. *At-Tajdid : Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 5(01), 42. <https://doi.org/10.24127/att.v5i01.1503>

Sugeng, S. L. P. (2022). Manajemen Marketing Jasa Pendidikan Di Era Digital. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13(1), 45–57. <https://doi.org/10.21009/jmp.v13i1.28335>

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel (Teori Dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian).* CV.Afabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, R&D)* (3rd ed.). Alfabeta.

Tjiptono, F & Diana, A. (2016). *Total Quality Management* (4th ed.). Andi Publisher.

Tjiptono. (2019). *Manajemen Jasa* (5th ed.).

Triono, A. L. (2021). Mukhtar NU Perkuat Pengembangan Kualitas SDM. *Nu.or.Id*, 1.

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (7th ed.). Rajawali Pers.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2019). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.