

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa FKIP Terhadap Sistem Digitalisasi Akademik Universitas Riau

Cindi Patrisia^{1*}, Gani Haryana², Mujiono³

^{*1,2,3}Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia.

cindi.patrisia4654@student.unri.ac.id¹

gani.haryana@lecturer.unri.ac.id²

mujiono@lecturer.unri.ac.id³

* Corresponding Author

Diterima : 22 Mei 2026;

Direvisi : 13 Juni 2026;

Diterbitkan : 1 Juli 2026;

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau terhadap sistem digitalisasi akademik melalui Portal Satu UNRI. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan dukungan data wawancara untuk menjelaskan kendala yang dirasakan pengguna. Populasi penelitian berjumlah 6.403 mahasiswa FKIP Universitas Riau, dengan sampel sebanyak 100 mahasiswa angkatan 2021–2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima tingkat yang terdiri atas 26 butir pernyataan. Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi Product Moment Pearson, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Seluruh butir dinyatakan valid dengan r tabel 0,169 dan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,962 sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 64,33% dengan kategori cukup puas. Indikator tertinggi adalah tampilan yang mudah dan familiar serta informasi yang beragam, masing-masing sebesar 68,93%. Sementara itu, indikator terendah adalah kemudahan akses ke situs atau website sebesar 53,00%. Kecepatan memperoleh informasi sebesar 58,53% dan kecepatan tampilan antarhalaman sebesar 57,73%. Temuan menunjukkan bahwa Portal Satu UNRI cukup mendukung kebutuhan akademik mahasiswa, tetapi aspek aksesibilitas dan respons sistem masih perlu ditingkatkan melalui penguatan infrastruktur, pengelolaan data, dukungan pengguna, dan evaluasi sistem secara berkala. Kata kunci: kepuasan mahasiswa; sistem informasi akademik; Portal Satu UNRI; usability; kualitas informasi; layanan digital

Analysis Of The Satisfaction Level Of FKIP Students With The University Of Riau's Academic Digitalization System

Abstract

This study aims to analyze the satisfaction level of students at the Faculty of Teacher Training and Education (FKIP), Universitas Riau, with the academic digitalization system through the Portal Satu UNRI. The study employed a descriptive quantitative approach supported by interview data to identify user-experienced problems. The population consisted of 6,403 FKIP students, with a sample of 100 students from the 2021–2025 cohorts. Data were collected using a five-point Likert scale questionnaire consisting of 26 statements. Instrument validity was tested using Pearson Product Moment correlation, while reliability was assessed using Cronbach's Alpha. All items were declared valid with an r -table value of 0.169, and the Cronbach's Alpha coefficient was 0.962, indicating that the instrument was reliable. The results showed an overall satisfaction level of 64.33%, categorized as moderately satisfied. The highest indicators were an easy and familiar interface and diverse information, both scoring 68.93%. Meanwhile, the lowest indicator was ease of access to the website, with a score of 53.00%. The speed of obtaining information scored 58.53%, while page loading speed scored 57.73%. The findings indicate that Portal Satu UNRI adequately supports students' academic needs; however, accessibility and system responsiveness require improvement through infrastructure enhancement, better data management, user support, and regular system evaluation.

Keywords: student satisfaction; academic information system; Portal Satu UNRI; usability; information quality; digital services

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah penyelenggaraan layanan akademik di perguruan tinggi. Aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemeriksaan nilai, akses jadwal, informasi tagihan, dan transkrip, semakin banyak dilakukan melalui sistem digital. Digitalisasi akademik pada akhirnya bukan hanya persoalan pemindahan proses administrasi ke media daring, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan sistem menyediakan akses informasi yang mudah, cepat, jelas, dan dapat diandalkan oleh pengguna.

Universitas Riau mengembangkan Portal Satu UNRI sebagai Sistem Informasi Akademik Terpadu yang menjadi satu pintu bagi berbagai kebutuhan akademik mahasiswa dan dosen. Portal tersebut digunakan untuk mengakses jadwal kuliah, pengisian KRS, kartu hasil studi, nilai, tagihan, transkrip, konsultasi, hasil studi, dan informasi akademik lainnya. Dengan posisi tersebut, pengalaman mahasiswa ketika menggunakan Portal Satu UNRI menjadi bagian penting dalam menilai kualitas layanan akademik digital.

Observasi dan wawancara awal terhadap 30 mahasiswa FKIP Universitas Riau pada 23 September 2025 menunjukkan adanya beberapa persoalan. Mahasiswa menyampaikan bahwa akses portal terkadang terhambat, terutama ketika banyak pengguna mengakses sistem secara bersamaan pada periode pengisian KRS. Selain itu, terdapat penilaian bahwa tata letak menu, penyajian informasi, kecepatan sistem, dan kualitas konten masih perlu ditingkatkan. Temuan awal tersebut menjadi indikasi perlunya pengukuran yang lebih sistematis terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi akademik berkaitan dengan berbagai aspek sistem. Kartini et al. (2024), misalnya, menemukan bahwa mahasiswa menilai sistem informasi akademik secara positif, tetapi kendala teknis tetap muncul ketika pengisian KRS dilakukan secara bersamaan. Hasanah et al. (2025) juga menemukan bahwa mahasiswa pada umumnya puas terhadap SIAKAD, namun masih terdapat keluhan mengenai error saat login dan lambatnya loading. Putri et al. (2025) menunjukkan pentingnya efektivitas sistem, kemudahan penggunaan, serta ketersediaan dan kualitas informasi dalam membentuk kepuasan mahasiswa.

Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas kepuasan terhadap sistem informasi akademik, penelitian ini memberikan fokus yang lebih spesifik pada Portal Satu UNRI dan memetakan kepuasan melalui delapan subindikator yang berasal dari empat kelompok, yaitu kemudahan penggunaan, kemudahan personalisasi, kecepatan akses, dan informasi tersaji. Dengan demikian, kontribusi penelitian terletak pada identifikasi aspek layanan yang paling kuat dan paling lemah berdasarkan pengalaman mahasiswa FKIP, kemudian mengaitkannya dengan informasi dari pengelola sistem mengenai kendala teknis dan pengelolaan data. Pendekatan tersebut memungkinkan hasil penelitian tidak berhenti pada angka kepuasan agregat, tetapi menghasilkan prioritas perbaikan layanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa FKIP terhadap Sistem Digitalisasi Akademik Universitas Riau serta mengidentifikasi kendala yang berkaitan dengan penggunaan Portal Satu UNRI. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi pengelola dalam meningkatkan aksesibilitas, responsivitas, kualitas informasi, dan pengalaman pengguna.

KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan dalam penelitian ini dipahami sebagai respons pengguna setelah membandingkan pengalaman atau kinerja sistem yang diterima dengan harapan pengguna. Dalam konteks sistem informasi akademik, kepuasan tercermin dari sejauh mana sistem mampu membantu mahasiswa memperoleh informasi dan menyelesaikan kebutuhan akademik dengan mudah, cepat, dan nyaman. Perspektif kepuasan pengguna penting karena keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh penerimaan dan pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem.

Indikator Kepuasan Penggunaan Sistem Digitalisasi

Penelitian menggunakan indikator yang mengacu pada Suyatno dan Rochana (2020), yaitu: (1) kemudahan penggunaan/ease of use atau ease of navigation, yang mencakup akses yang mudah dan penyajian informasi yang jelas; (2) kemudahan personalisasi/customization, yang mencakup konten yang menarik serta tampilan yang mudah dan familiar; (3) kecepatan akses/download delay, yang mencakup kecepatan memperoleh informasi dan kecepatan tampilan antarhalaman; dan (4) informasi tersaji/content, yang mencakup keberagaman informasi dan kualitas konten website.

Sistem Digitalisasi Akademik dan Kualitas Layanan Informasi

Sistem digitalisasi akademik merupakan sistem yang mengelola data dan aktivitas akademik menggunakan teknologi informasi sehingga layanan dapat diberikan secara lebih efisien dan terintegrasi. Kualitas sistem dalam penelitian ini tercermin terutama melalui kemudahan akses dan kecepatan respons, sedangkan kualitas informasi tercermin melalui kejelasan, keberagaman, keterbaruan, struktur, dan akurasi informasi yang tersedia. Dengan demikian, evaluasi kepuasan dalam penelitian ini memadukan pengalaman penggunaan sistem dengan pengalaman mahasiswa ketika memperoleh informasi akademik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian dilaksanakan pada mahasiswa FKIP Universitas Riau dengan objek Portal Satu UNRI. Populasi penelitian adalah 6.403 mahasiswa FKIP Universitas Riau yang tercatat pada semester ganjil 2025/2026 dari angkatan 2021 sampai 2025. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat ketelitian 10%, menghasilkan 98,09 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui Google Form. Kuesioner disebarkan kepada mahasiswa FKIP yang memenuhi kriteria sebagai pengguna Portal Satu UNRI dan bersedia menjadi responden. Pengumpulan respons dihentikan setelah jumlah responden mencapai 100 mahasiswa. Dengan prosedur tersebut, pemilihan responden dalam penelitian ini bersifat non-probability berdasarkan kesediaan responden (convenience/accidental sampling).

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner daring melalui Google Form dan wawancara. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat: Sangat Setuju (5), Setuju (4), Cukup Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Instrumen terdiri dari 26 pernyataan yang mencakup delapan subindikator: akses yang mudah ke situs atau website; penyajian informasi yang jelas; konten yang menarik; tampilan yang mudah serta familiar; kecepatan memperoleh informasi; kecepatan tampilan antarhalaman; informasi beragam; dan kualitas konten website. Wawancara dilakukan dengan Ketua Divisi Sistem Informatika UPA

TIK Universitas Riau untuk memperoleh penjelasan mengenai pengelolaan Portal Satu UNRI dan kendala yang dirasakan pengguna.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan bantuan SPSS 22. Berdasarkan tabel hasil uji validitas dalam skripsi, seluruh 26 item memiliki r hitung lebih besar daripada r tabel 0,169 sehingga seluruh item dinyatakan valid. Nilai r hitung berada pada rentang 0,251–0,483. Reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian terhadap 26 item dan 100 kasus menghasilkan Cronbach's Alpha sebesar 0,962, sedangkan nilai kritis yang digunakan adalah 0,60. Dengan demikian, instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 1. Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Ket.
X1.1	0,352	0,169	Valid
X1.2	0,311	0,169	Valid
X1.3	0,363	0,169	Valid
X1.4	0,256	0,169	Valid
X1.5	0,327	0,169	Valid
X1.6	0,394	0,169	Valid
X1.7	0,432	0,169	Valid
X1.8	0,373	0,169	Valid
X1.9	0,317	0,169	Valid
X1.10	0,251	0,169	Valid
X1.11	0,483	0,169	Valid
X1.12	0,368	0,169	Valid
X1.13	0,347	0,169	Valid
X1.14	0,257	0,169	Valid
X1.15	0,278	0,169	Valid
X1.16	0,453	0,169	Valid
X1.17	0,436	0,169	Valid
X1.18	0,437	0,169	Valid
X1.19	0,368	0,169	Valid
X1.20	0,413	0,169	Valid
X1.21	0,446	0,169	Valid
X1.22	0,436	0,169	Valid
X1.23	0,391	0,169	Valid
X1.24	0,446	0,169	Valid
X1.25	0,424	0,169	Valid
X1.26	0,405	0,169	Valid

Sumber: Hasil uji validitas dan reliabilitas SPSS dalam skripsi. Seluruh 26 item valid dan Cronbach's Alpha = 0,962.

Teknik Analisis Data

Tingkat kepuasan dihitung dengan membandingkan jumlah skor faktual dengan jumlah skor ideal menggunakan rumus $TK = (JSK/JK) \times 100\%$. Kriteria penilaian adalah 81–100% sangat puas; 66–80,99% puas; 51–65,99% cukup puas; 35–50,99% tidak puas; dan 0–34,99% sangat tidak puas. Data wawancara dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dan Kualitas Instrumen

Penelitian melibatkan 100 mahasiswa FKIP Universitas Riau dari angkatan 2021–2025. Pengujian instrumen menunjukkan seluruh 26 pernyataan valid karena seluruh nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,169. Nilai terendah adalah 0,251 pada item X1.10, sedangkan nilai tertinggi adalah 0,483 pada item X1.11. Uji reliabilitas menghasilkan Cronbach's Alpha 0,962 untuk 26 item dengan 100 kasus valid dan tidak terdapat kasus yang dikeluarkan. Hasil tersebut menunjukkan konsistensi internal instrumen yang tinggi.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengolahan data menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 64,33%, dengan mean 3,22, median 3, dan modus 4. Berdasarkan kriteria penelitian, nilai tersebut termasuk kategori cukup puas. Rincian delapan indikator ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Indikator Kepuasan Mahasiswa

No.	Indikator	Persentase	Kategori
1	Akses yang mudah ke situs atau website	53,00%	Cukup puas
2	Penyajian informasi di website/situs jelas	67,33%	Puas
3	Konten yang menarik	68,67%	Puas
4	Tampilan yang mudah serta familiar	68,93%	Puas
5	Kecepatan untuk mendapatkan informasi	58,53%	Cukup puas
6	Kecepatan tampilan dalam menampilkan isi antarhalaman	57,73%	Cukup puas
7	Informasi beragam	68,93%	Puas
8	Kualitas konten dari website	68,64%	Puas
	Rata-rata	64,33%	Cukup puas

Sumber: Data olahan penelitian, 2026.

Indikator tampilan yang mudah serta familiar dan informasi beragam memperoleh persentase tertinggi, masing-masing 68,93%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa relatif menerima tampilan portal dan menilai jenis informasi yang tersedia cukup beragam. Indikator konten yang menarik memperoleh 68,67%, penyajian informasi yang jelas 67,33%, dan kualitas konten 68,64%, seluruhnya berada pada kategori puas.

Sebaliknya, tiga indikator berada pada kategori cukup puas. Akses yang mudah ke situs atau website memperoleh nilai terendah, yaitu 53,00%. Kecepatan untuk mendapatkan informasi memperoleh 58,53%, sedangkan kecepatan tampilan antarhalaman 57,73%. Pola tersebut memperlihatkan bahwa aspek akses dan respons sistem merupakan area yang paling membutuhkan perhatian dibandingkan aspek tampilan dan isi informasi.

PEMBAHASAN

Makna Tingkat Kepuasan 64,33%

Nilai 64,33% menunjukkan bahwa mahasiswa belum menilai Portal Satu UNRI pada tingkat puas secara keseluruhan. Namun, hasil tersebut juga tidak menunjukkan ketidakpuasan. Kategori cukup puas memperlihatkan bahwa portal telah menjalankan fungsi akademiknya dan memenuhi sebagian kebutuhan mahasiswa, tetapi kualitas pengalaman penggunaan belum konsisten pada seluruh aspek. Perbedaan antarindikator menjadi temuan yang lebih penting daripada angka agregat semata.

Aspek yang memperoleh penilaian lebih baik adalah tampilan, keragaman informasi, konten, dan penyajian informasi. Sebaliknya, akses dan kecepatan memperoleh informasi memperoleh nilai lebih rendah. Dengan demikian, permasalahan utama yang muncul bukan

semata-mata kekurangan informasi, melainkan bagaimana pengguna dapat mengakses dan memperoleh informasi tersebut secara cepat dan lancar. Temuan ini memperjelas bahwa kualitas layanan akademik digital merupakan gabungan antara kualitas informasi dan kualitas interaksi pengguna dengan sistem.

Aksesibilitas dan Respons Sistem sebagai Prioritas Perbaikan

Nilai terendah pada akses yang mudah ke situs atau website sebesar 53,00% menunjukkan bahwa pengalaman pengguna pada tahap masuk dan mengakses portal masih menjadi persoalan. Hasil wawancara dalam skripsi mengaitkan kendala tersebut dengan lonjakan jumlah pengguna secara bersamaan, khususnya ketika pengisian KRS. Dalam kondisi tersebut sistem dapat menjadi lambat bahkan tidak dapat diakses. Penjelasan pengelola memberikan konteks terhadap hasil kuantitatif: rendahnya penilaian akses bukan sekadar persepsi yang berdiri sendiri, tetapi berkaitan dengan kondisi penggunaan sistem pada beban tinggi.

Temuan mengenai kecepatan memperoleh informasi sebesar 58,53% dan kecepatan antarhalaman sebesar 57,73% memperkuat pola tersebut. Ketika sistem membutuhkan waktu lebih lama untuk memproses permintaan atau menampilkan halaman, proses pencarian dan pemanfaatan informasi akademik menjadi kurang efisien. Karena mahasiswa menggunakan portal untuk aktivitas yang memiliki batas waktu tertentu, seperti pengisian KRS, respons sistem menjadi bagian penting dari kualitas layanan.

Kualitas Informasi dan Pengalaman Pengguna

Di sisi lain, indikator penyajian informasi yang jelas, informasi beragam, dan kualitas konten memperoleh kategori puas. Informasi beragam memperoleh 68,93%, sedangkan kualitas konten memperoleh 68,64%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Portal Satu UNRI telah memiliki cakupan informasi yang cukup mendukung kebutuhan akademik mahasiswa. Pernyataan kuesioner juga mencakup keterbaruan, kejelasan, kerapian, struktur, serta akurasi informasi, sehingga kualitas informasi tidak hanya dilihat dari jumlah informasi tetapi juga dari karakteristik informasi yang diterima pengguna.

Tampilan yang mudah serta familiar memperoleh 68,93% dan menjadi salah satu indikator tertinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa relatif nyaman dengan tampilan Portal Satu UNRI. Akan tetapi, nilai tinggi pada tampilan tidak menghapus persoalan akses dan kecepatan. Artinya, desain yang mudah dikenali perlu didukung oleh performa sistem yang stabil agar pengalaman pengguna menjadi utuh.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan Kartini et al. (2024) yang menemukan bahwa sistem informasi akademik dinilai cukup baik dalam mendukung aktivitas akademik, tetapi masih menghadapi kendala teknis ketika banyak pengguna melakukan pengisian KRS secara bersamaan. Kesamaan tersebut terutama terlihat pada hubungan antara lonjakan pengguna dan penurunan performa sistem.

Hasil penelitian juga sejalan dengan Hasanah et al. (2025), yang menemukan bahwa mahasiswa pada umumnya puas terhadap sistem informasi akademik tetapi masih menghadapi error saat login dan lambatnya loading pada waktu tertentu. Dalam penelitian ini, indikator akses memperoleh 53,00% dan indikator kecepatan memperoleh informasi 58,53%, sehingga temuan teknis tersebut muncul secara lebih terukur dalam pengalaman mahasiswa FKIP Universitas Riau.

Putri et al. (2025) menunjukkan pentingnya efektivitas sistem, kemudahan penggunaan, serta ketersediaan dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini mendukung temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa aspek tampilan, penyajian, keragaman, dan kualitas konten memperoleh penilaian relatif tinggi, sementara aspek akses dan kecepatan masih lebih rendah. Perbedaannya, penelitian ini secara khusus memetakan delapan subindikator pada Portal Satu UNRI sehingga pengelola dapat melihat area prioritas perbaikan secara lebih spesifik.

Kendala Teknis dan Pengelolaan Data

Hasil wawancara dengan pengelola juga menunjukkan bahwa kendala sistem tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis. Skripsi mencatat adanya persoalan koordinasi antarunit dalam pengelolaan data yang dapat berhubungan dengan keterlambatan, ketidaksesuaian, atau kualitas informasi tertentu. Dengan demikian, peningkatan kualitas Portal Satu UNRI perlu dipahami sebagai pekerjaan yang mencakup infrastruktur, pengelolaan data, dan koordinasi antarunit. Sistem yang cepat tetapi menyajikan data yang tidak akurat tetap tidak memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Implikasi Penelitian

Secara praktis, hasil penelitian memberikan tiga prioritas. Pertama, pengelola perlu meningkatkan kapasitas infrastruktur, terutama server dan memori, serta mengoptimalkan mekanisme load balancing untuk menghadapi lonjakan pengguna pada periode KRS. Kedua, pengelolaan dan validasi data akademik perlu diperkuat untuk mengurangi kesalahan data dan meningkatkan kepercayaan pengguna. Ketiga, dukungan pengguna perlu diperbaiki melalui helpdesk, panduan penggunaan yang jelas, dan respons yang cepat terhadap keluhan. Secara akademik, penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan layanan akademik digital perlu melihat kesenjangan antara kualitas informasi dan kualitas sistem. Nilai tinggi pada tampilan dan informasi dapat berjalan bersamaan dengan nilai rendah pada akses dan kecepatan. Karena itu, evaluasi layanan yang hanya menggunakan satu skor kepuasan berpotensi menyembunyikan aspek yang paling membutuhkan perbaikan.

Kontribusi, Keterbatasan, dan Penelitian Selanjutnya

Kontribusi utama penelitian ini adalah pemetaan kepuasan mahasiswa FKIP terhadap Portal Satu UNRI melalui delapan subindikator yang memungkinkan identifikasi prioritas perbaikan. Novelty penelitian terletak pada pemaknaan hasil secara lebih spesifik: skor agregat 64,33% dibaca bersama pola indikator dan informasi pengelola mengenai kondisi sistem pada beban tinggi. Dengan demikian, penelitian memberikan dasar empiris untuk membedakan persoalan kualitas informasi dari persoalan performa sistem.

Penelitian memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan deskriptif dan berfokus pada mahasiswa FKIP Universitas Riau. Penelitian ini belum menguji hubungan atau pengaruh antarvariabel secara inferensial. Penelitian selanjutnya dapat menguji kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, usability, dan kepuasan secara simultan menggunakan model analisis yang lebih kompleks. Pengujian usability berbasis tugas juga dapat digunakan untuk mengetahui secara langsung bagian proses yang paling banyak menimbulkan kesulitan pengguna.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Riau terhadap Sistem Digitalisasi Akademik melalui Portal Satu UNRI adalah 64,33% dan termasuk kategori cukup puas. Instrumen penelitian yang terdiri dari 26 item terbukti valid, dengan seluruh r hitung lebih besar dari r tabel 0,169, dan reliabel dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,962. Hasil per indikator menunjukkan bahwa tampilan yang mudah serta familiar dan informasi beragam merupakan aspek dengan nilai tertinggi, masing-masing 68,93%. Sebaliknya, akses yang mudah ke situs atau website merupakan aspek dengan nilai terendah, yaitu 53,00%. Kecepatan memperoleh informasi sebesar 58,53% dan kecepatan tampilan antarhalaman sebesar 57,73% juga masih berada pada kategori cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa Portal Satu UNRI relatif baik dari sisi tampilan dan informasi, tetapi aksesibilitas dan respons sistem masih perlu diperkuat. Kendala yang ditemukan berkaitan dengan lonjakan akses pengguna secara bersamaan, terutama pada periode pengisian KRS, serta persoalan pengelolaan dan koordinasi data. Oleh karena itu, perbaikan perlu diarahkan pada peningkatan kapasitas infrastruktur dan performa sistem, penguatan validasi data, peningkatan dukungan pengguna, serta evaluasi sistem secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. CV. Qiara Media.
- Gerson, F. R. (2017). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Hasanah, U., Indamaya, P., Cantika, N., & Puspita, D. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Institut Bakti Nusantara. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 2(1), 612–625.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kartini, A., Sanmorino, A., & Terttiavini. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik STEBIS IGM Menggunakan Metode PIECES Framework. *AnoaTIK: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 2(1), 51–59.
- Miles, M. B., & Huberman. (2021). *Qualitative Data Analysis*. UI Press.
- Nalendra, A. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. CV. Media Sains Indonesia.
- Nasution, M. I. P., & Harahap, C. A. (2025). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Portal Informasi Akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara: Tinjauan Literatur. *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, 3(1), 105–111.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2021). *Management Information Systems: Managing Information Technology in the Business Enterprise*. McGraw Hill.
- Putri, I. A., Damanik, R. N., Aritonang, T. Y., Septiani, W., & Setiawan. (2025). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Efektivitas Digitalisasi Di Politeknik Negeri Bandung Dan Institut Teknologi Bandung. *Jurnal ITB*, 1(1), 1–20.
- Ramdhani, M. R., & Kholik, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Layanan Akademik Pada Masa Covid-19 di Perguruan Tinggi Swasta Bogor. *Tadbir Muwahhid*, 6(1), 1–15.
- Relubun, D. A., Kurnia, R., & Umar, S. O. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa pada IAIN Ambon. *Jurnal TAHKIM*, 15(2), 265–279.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suyatno, D. F., & Rochana, I. H. (2020). Pengukuran Kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunakan Usability Testing. *Journal Information Engineering and Educational Technology*, 4(2), 67–74.
- Tjiptono, F., & Diana. (2022). *Pemasaran*. Andi.