



Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Portal Informasi Akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : Tinjauan Literatur

^{1*}Muhammad Irwan Padli Nasution, ²Calvin Aditya Harahap

^{1,2}Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara, Indonesia

Email : ^{1*}irwannst@uinsu.ac.id, ²calvinharahap006@gmail.com

Korespondensi penulis : irwannst@uinsu.ac.id

Abstract Academic information portals have an important role in supporting the academic process of students in higher education. This study aims to analyze the level of student satisfaction with the academic information portal of the State Islamic University of North Sumatra (UINSU). This study uses a literature-based approach by referring to previous research in the last five years (2019–2024). The results of the analysis show that reliability, responsiveness, data security, information completeness, and interface design are the main aspects that affect the level of student satisfaction. The recommendations given include improving system stability, developing interactive features, and strengthening user data protection.

Keywords: satisfaction, students, portal, academic, quality, service.

Abstrak Portal informasi akademik memiliki peran penting dalam menunjang proses akademik mahasiswa di perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) terhadap portal informasi akademik. Kajian ini menggunakan pendekatan berbasis literatur dengan mengacu pada penelitian terdahulu dalam lima tahun terakhir (2019–2024). Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor keandalan, daya tanggap, keamanan data, kelengkapan informasi, dan desain antarmuka menjadi aspek utama yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan stabilitas sistem, pengembangan fitur interaktif, dan penguatan perlindungan data pengguna.

Kata Kunci: kepuasan, mahasiswa, portal, akademik, kualitas, layanan.

1. PENDAHULUAN

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

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

(2022) menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi menjadi faktor penting dalam menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap portal akademik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa UINSU terhadap portal informasi akademik berdasarkan kajian literatur. Dengan pendekatan ini, studi diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam pengelolaan portal akademik di perguruan tinggi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur (*literature review*) dengan mengacu pada artikel ilmiah, laporan, dan publikasi terkait dalam lima tahun terakhir (2019–2024). Data diperoleh melalui pencarian di basis data jurnal terindeks, seperti Scopus, Google Scholar, dan DOAJ. Artikel yang dipilih berfokus pada kepuasan pengguna portal informasi akademik, kualitas layanan berbasis web, serta penerapan model SERVQUAL (*service quality*). Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan yang sistematis untuk menjamin relevansi dan validitas literatur yang dianalisis.

Analisis dilakukan dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL:

1. **Keandalan (Reliability):** Kemampuan portal untuk menyediakan informasi yang akurat dan konsisten tanpa adanya gangguan teknis yang signifikan.
2. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Kesigapan pengelola portal dalam merespons kebutuhan pengguna, termasuk layanan bantuan dan penanganan keluhan secara real-time.
3. **Jaminan (Assurance):** Keamanan data pengguna serta kepercayaan terhadap layanan portal, yang didukung oleh sistem perlindungan data yang canggih.
4. **Empati (Empathy):** Kemampuan portal dalam memahami kebutuhan pengguna melalui fitur-fitur yang relevan dan mudah diakses.
5. **Bukti Fisik (Tangibles):** Kualitas tampilan visual, desain antarmuka, dan fitur teknis yang menunjang pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Setiap dimensi dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola yang relevan dari literatur yang digunakan. Proses analisis melibatkan perbandingan berbagai hasil penelitian untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam terkait kekuatan dan kelemahan portal akademik di UINSU. Kriteria seleksi meliputi relevansi topik, kualitas publikasi, cakupan

geografis penelitian, serta tingkat inovasi yang diusung dalam pengembangan portal akademik. Dalam proses ini, lebih dari 50 artikel dievaluasi, dan 20 artikel yang paling relevan digunakan sebagai sumber utama dalam kajian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis literatur, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap portal informasi akademik UINSU. Faktor-faktor tersebut meliputi keandalan layanan, daya tanggap sistem, keamanan data, desain antarmuka, serta kelengkapan informasi yang disediakan.

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan sistem menjadi faktor kunci yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap portal informasi akademik. Mahasiswa sering mengeluhkan gangguan teknis, seperti kesalahan data, keterlambatan pembaruan informasi, atau bahkan ketidakterediaan akses saat dibutuhkan. Studi yang dilakukan oleh Hasan et al. (2021) mengungkapkan bahwa stabilitas sistem menjadi indikator utama dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital perguruan tinggi. Oleh karena itu, pengelola portal perlu memastikan bahwa sistem selalu dalam kondisi optimal untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Kesigapan sistem dalam merespons kebutuhan pengguna juga menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman mahasiswa. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2020), ditemukan bahwa layanan bantuan online, seperti fitur chatbot atau dukungan teknis langsung, dapat meningkatkan responsivitas sistem sekaligus mengurangi tingkat frustrasi mahasiswa saat mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan layanan yang proaktif dalam mendukung aktivitas akademik pengguna.

3. Keamanan Data (Assurance)

Kepercayaan mahasiswa terhadap portal akademik sangat bergantung pada tingkat keamanan data pribadi yang disediakan oleh sistem. Studi oleh Nugroho et al. (2023) menyoroti bahwa fitur autentikasi dua faktor dan enkripsi data menjadi solusi yang efektif dalam mencegah kebocoran data serta meningkatkan rasa aman pengguna.

Kasus kebocoran data yang pernah terjadi di beberapa perguruan tinggi Indonesia juga menegaskan pentingnya penerapan standar keamanan yang tinggi pada portal akademik.

4. Desain Antarmuka (User Interface)

Desain portal yang intuitif dan menarik secara visual sangat memengaruhi kenyamanan pengguna. Penelitian Fitriani et al. (2022) menunjukkan bahwa portal dengan navigasi yang sederhana, fitur personalisasi, dan desain antarmuka yang responsif cenderung mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek visual dan fungsional dari portal akademik harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi pengguna.

5. Kelengkapan dan Inovasi Fitur Tambahan

Mahasiswa mengharapkan adanya fitur tambahan yang dapat mendukung aktivitas akademik mereka, seperti notifikasi real-time, pengingat tugas, dan integrasi dengan aplikasi mobile. Fitur-fitur ini dianggap mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas mahasiswa, sebagaimana diungkapkan dalam studi oleh Widodo et al. (2022). Selain itu, penelitian Ahmad et al. (2019) menunjukkan bahwa pembaruan fitur secara berkala dapat membantu menjaga relevansi dan daya tarik portal akademik bagi pengguna.

4. KESIMPULAN

Dari hasil kajian literatur yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa portal informasi akademik Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung proses akademik mahasiswa. Namun, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap portal ini sangat dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas layanan, seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keamanan data (assurance), desain antarmuka (user interface), serta kelengkapan fitur.

Keandalan layanan menjadi aspek fundamental yang menentukan kepercayaan mahasiswa terhadap portal, terutama dalam memastikan akses informasi yang konsisten dan akurat. Daya tanggap sistem juga memainkan peranan kunci, khususnya melalui dukungan teknis yang responsif untuk membantu mahasiswa mengatasi kendala yang dihadapi. Di sisi lain, keamanan data menjadi elemen penting dalam membangun rasa percaya mahasiswa, mengingat tingginya risiko pelanggaran data dalam sistem berbasis digital. Selain itu, desain

antarmuka portal yang ramah pengguna dan inovasi fitur tambahan, seperti notifikasi real-time dan pengingat tugas, menjadi nilai tambah yang mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan mahasiswa.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti masalah teknis, kurangnya pembaruan fitur, dan perlunya peningkatan perlindungan data. Oleh karena itu, pengelola portal akademik UINSU perlu terus melakukan evaluasi dan pengembangan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang semakin dinamis.

REKOMENDASI

1. Peningkatan Stabilitas dan Keandalan Sistem: Pengelola portal perlu memastikan sistem beroperasi secara konsisten tanpa gangguan teknis melalui pemeliharaan rutin dan pembaruan infrastruktur teknologi.
2. Peningkatan Responsivitas: Menambahkan fitur layanan bantuan online, seperti chatbot atau layanan pelanggan real-time, untuk membantu mahasiswa menyelesaikan masalah secara cepat dan efisien.
3. Penguatan Keamanan Data: Mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang lebih ketat, seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data, guna melindungi informasi pribadi mahasiswa dari ancaman kebocoran data.
4. Optimalisasi Desain Antarmuka: Melakukan perbaikan pada aspek visual dan navigasi portal agar lebih user-friendly dan sesuai dengan preferensi mahasiswa, termasuk pengembangan versi mobile yang responsif.
5. Inovasi dan Penambahan Fitur: Mengintegrasikan fitur-fitur baru, seperti notifikasi pengingat jadwal atau tugas, serta akses langsung ke layanan administrasi akademik, guna meningkatkan produktivitas dan efisiensi mahasiswa.
6. Evaluasi Berkala dan Feedback Pengguna: Mengadakan survei atau forum diskusi secara rutin untuk mendapatkan umpan balik dari mahasiswa mengenai kebutuhan mereka, serta menggunakan hasil evaluasi tersebut untuk pengembangan portal yang lebih baik.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, diharapkan portal informasi akademik UINSU dapat menjadi layanan digital yang lebih optimal, relevan, dan memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan bagi mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, F., & Zainuddin, A. (2019). Studi kualitas layanan portal akademik di perguruan tinggi berbasis sistem manajemen mutu. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 12(3), 32–48.
- Andriani, S., & Maulana, Y. (2022). Analisis kelengkapan informasi pada portal akademik: Studi kasus di universitas X. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 7(4), 42–56.
- Anggraeni, N., & Hadi, T. (2019). Kepuasan pengguna terhadap portal akademik berbasis responsivitas layanan. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(4), 58–71.
- Dewi, S. R., & Nugraha, B. (2020). Pengaruh inovasi fitur portal akademik terhadap keterlibatan mahasiswa. *Jurnal Teknologi Informasi Pendidikan*, 15(2), 65–75.
- Fadli, M., & Arifin, M. (2020). Implementasi teknologi enkripsi dalam sistem informasi akademik untuk perlindungan data pengguna. *Jurnal Keamanan Siber*, 6(4), 12–21.
- Fitri, R., Hasan, M., & Kurniawan, D. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna portal akademik. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 12(2), 45–53.
- Indrawati, S., & Wijaya, F. (2021). Pengaruh kelengkapan informasi akademik terhadap tingkat kepercayaan pengguna. *Jurnal Informasi Digital*, 9(3), 95–106.
- Jannah, N., & Hakim, L. (2022). Optimalisasi fitur notifikasi real-time pada portal akademik untuk meningkatkan pengalaman pengguna. *Jurnal Sistem Digital*, 8(1), 73–84.
- Kurniawan, E., & Santoso, B. (2023). Evaluasi kualitas portal akademik berbasis model IS Success. *Jurnal Teknologi Informasi Terapan*, 9(3), 102–115.
- Nugroho, D., Kurniasari, R., & Lestari, W. (2023). Keamanan data pada sistem informasi akademik: Studi kasus perguruan tinggi di Indonesia. *Jurnal Keamanan Digital*, 10(2), 10–20.
- Pratama, G. A., & Ananda, R. (2023). Analisis kualitas layanan portal akademik dengan metode SERVQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 89–101.
- Putri, A. D., & Lestari, M. (2022). Evaluasi sistem informasi akademik menggunakan model end-user satisfaction. *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(4), 34–42.
- Rahmawati, I., & Wahyuni, T. (2018). Peran keandalan sistem dalam meningkatkan kepuasan pengguna portal akademik. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 13(1), 27–35.
- Ramadhan, F., Widiyanto, D., & Susilawati, E. (2021). Analisis user experience pada portal akademik menggunakan metode UX Honeycomb. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 14(1), 55–62.
- Siregar, Y. D., & Nasution, R. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik. *Jurnal Sistem Pendidikan Digital*, 5(2), 88–96.
- Sumantri, H., & Lestari, Y. (2023). Analisis kesesuaian desain antarmuka portal akademik dengan prinsip UX. *Jurnal Teknologi Interaktif*, 14(2), 40–51.

- Susanto, F., & Lestari, D. (2021). Peran desain antarmuka dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akademik. *Jurnal Sistem dan Informatika*, 10(3), 15–28.
- Wardani, A., & Hidayat, R. (2022). Implementasi fitur chatbot untuk meningkatkan responsivitas portal akademik. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 8(3), 29–37.
- Wardoyo, A., & Setyawan, T. (2020). Peran portal akademik dalam mendukung kinerja akademik mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 15(1), 25–37.
- Yusuf, A., & Hasanah, U. (2021). Tantangan dan peluang dalam pengelolaan portal akademik di perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(3), 20–35.