Jurnal Penelitian Nusantara
Volume 2 ; Nomor 11 ; November 2026 ; Page 171-178
Doi : https://doi.org/10.59435/menulis.v2i11.1616
Website : https://padangjurnal.com/index.php/menulis
E-ISSN : 3088-988X

Persepsi Kualitas Dan Kepuasan Pengguna SITAMA: Studi Deskriptif Pada Mahasiswa Semester 7 Sistem Informasi

Viona Ardila[1*], Viera Tri Agustine[2], Imelia Dwiyanti[3], Ade Novia Maulana[4]

[1234] Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
[1] vionaardila2005@gmail.com, [2] vieratri22@gmail.com, [3]imel91900@gmail.com, [4]ade@uinjambi.ac.id

Abstrak

SITAMA (Sistem Informasi Tugas Akhir Mahasiswa) wajib digunakan mahasiswa tingkat akhir di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sejak pertengahan 2026, sehingga penilaian pengguna perlu diketahui sejak awal penerapan. Penelitian ini bertujuan menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan dukungan, serta kepuasan keseluruhan, sekaligus menelaah konsistensi awal instrumen. Penelitian kuantitatif deskriptif-evaluatif ini mengadaptasi empat dimensi model DeLone dan McLean (2003). Kuesioner berisi 15 pernyataan dengan skala Likert 1–5 disebarkan secara daring kepada mahasiswa semester 7 Program Studi Sistem Informasi melalui *convenience sampling*. Sebanyak 51 responden (15% dari 340 mahasiswa) dianalisis dengan statistik deskriptif, Cronbach's Alpha, dan korelasi butir-total terkoreksi. Seluruh dimensi berada pada kategori tinggi (rerata 3,45–3,72); kualitas layanan dan dukungan paling tinggi, sedangkan kualitas sistem paling rendah. Konsistensi instrumen masih terbatas: alpha per dimensi berkisar 0,181–0,730, dan empat butir negatif tidak sejalan dengan butir positif. Hasil ini bersifat awal, tidak dapat digeneralisasikan, dan perlu diuji ulang dengan instrumen yang divalidasi pakar.

Kata Kunci: kepuasan pengguna; kualitas sistem informasi; DeLone dan McLean; SITAMA; butir negatif.

PENDAHULUAN

Sejak pertengahan 2026, mahasiswa tingkat akhir di UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi wajib menggunakan SITAMA dalam mengurus tugas akhir. Pengajuan judul, bimbingan, hingga pendaftaran sidang kini dilakukan dalam satu sistem, sehingga prosesnya menjadi lebih praktis. Meski demikian, karena penggunaannya wajib, angka penggunaan belum cukup menunjukkan apakah sistem ini benar-benar dirasakan bermanfaat oleh mahasiswa. Penilaian langsung dari mahasiswa sebagai pengguna tetap diperlukan. Penelitian ini bertujuan menggambarkan penilaian tersebut melalui survei persepsi mahasiswa semester 7 Program Studi Sistem Informasi, dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) sebagai kerangka.

SITAMA merupakan aplikasi berbasis *web* yang diakses melalui peramban pada alamat resmi universitas. Berdasarkan pengamatan penulis, sistem ini menyediakan menu pengajuan judul, pengesahan judul, penetapan dosen pembimbing, jurnal bimbingan, bebas plagiarisme, seminar proposal, sidang munaqosah, presensi seminar, dan tanya jawab. Pada dasbornya, mahasiswa dapat melihat progres tugas akhir, judul, dosen pembimbing, serta jumlah sesi bimbingan yang harus dipenuhi. Pengelolaannya dibagi: program studi dan fakultas menangani persetujuan judul, penjadwalan seminar, dan persetujuan lainnya, sedangkan pusat bantuan disediakan oleh universitas. Mahasiswa juga dapat melihat jadwal seminar, tetapi hanya untuk program studi yang sama.

Model DeLone dan McLean menilai keberhasilan sistem informasi dari enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (DeLone & McLean, 2003). Tinjauan sistematis terhadap 92 studi pada konteks *e-learning* menunjukkan bahwa model ini banyak dipakai di bidang pendidikan (Sabeh et al., 2021). Di perguruan tinggi, model ini dipakai pada berbagai sistem. (Gurendrawati et al., 2022) menilai persepsi pengguna sistem layanan pendidikan di sebuah fakultas ekonomi, Ervannudin et al. (2022) menilai website layanan tugas akhir dengan 39 mahasiswa tingkat akhir sebagai responden, dan (Çelik & Ayaz, 2022) melibatkan 882 pengguna sistem informasi mahasiswa. Wulansari et al. (2024) membandingkan tiga sistem layanan digital perguruan tinggi pada 451 mahasiswa dan menemukan bahwa faktor yang memengaruhi kepuasan berbeda pada tiap sistem. (Reascos et al., 2025) menilai sistem informasi terpadu sebuah universitas dari sudut pandang mahasiswa dalam empat kali pengukuran selama dua tahun, sedangkan (Salsabila & Hardiyanti, 2025) menilai sistem e-PPT dengan 353 mahasiswa. Model ini juga dikembangkan pada sistem pembelajaran daring, misalnya oleh (Alotaibi & Alshahrani, 2022) pada platform *e-learning* sebuah universitas, (Rokhman et al., 2022) , dan (Rulinawaty et al., 2024).

Sebagian besar studi tersebut menguji hubungan antar dimensi dengan *Structural Equation Modeling* (SEM) atau *Partial Least Squares* (PLS), sedangkan Reascos *et al.* (2025) menilai persepsi mahasiswa dari waktu ke waktu pada sistem yang sudah

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

lama berjalan. Pendekatan pengujian hubungan kurang cocok untuk sistem yang wajib digunakan, karena penggunaan sulit dijadikan tanda keberhasilan. Dari studi yang telah ditelaah penulis, belum ditemukan penelitian yang menggambarkan persepsi awal mahasiswa terhadap sistem tugas akhir yang baru diwajibkan, apalagi yang menelaah konsistensi jawaban pada butir kuesionernya.

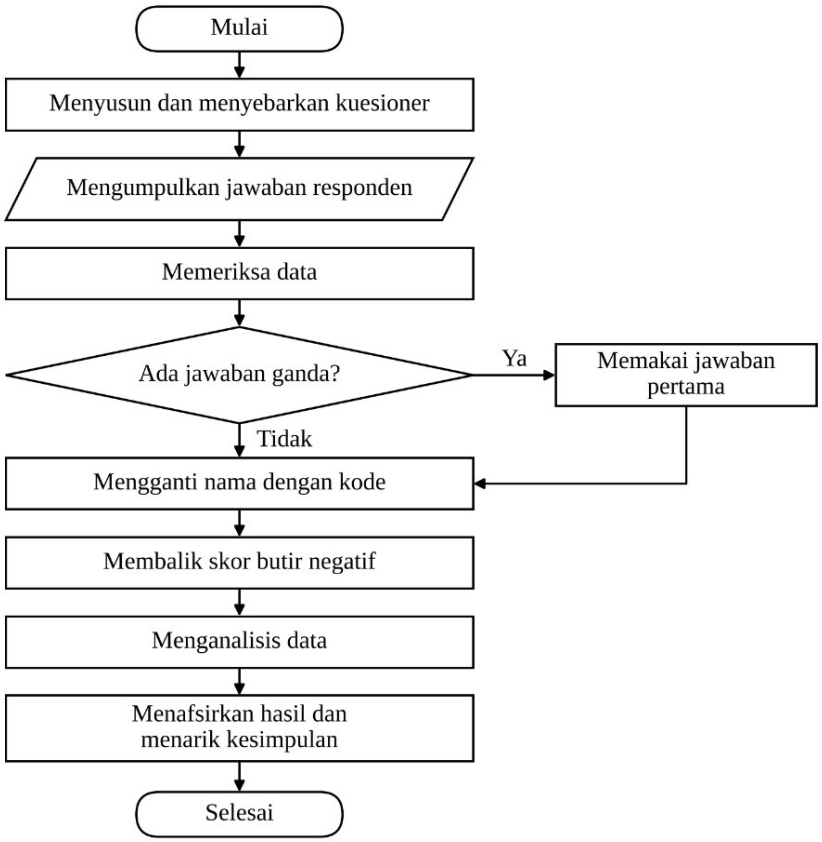
Aspek terakhir ini perlu mendapat perhatian karena kuesioner persepsi sering memuat pernyataan yang dirumuskan secara negatif. Pernyataan negatif dimaksudkan untuk mengendalikan kecenderungan responden menyetujui semua pernyataan, tetapi pemakaiannya bersama pernyataan positif memiliki konsekuensi pada struktur dan sifat psikometrik skala (Dodeen, 2023). (Zeng et al., 2024) melaporkan bahwa campuran arah rumusan pernyataan menimbulkan faktor metode tambahan, dan menyarankan memakai pernyataan positif saja. (Dodeen, 2023) juga menemukan bahwa mengubah pernyataan negatif menjadi pernyataan positif meningkatkan reliabilitas dan memperbaiki struktur faktor pada tujuh skala dengan 4.192 partisipan. Mengingat kuesioner dalam penelitian ini memuat empat butir negatif, pola jawaban pada butir-butir tersebut layak ditelaah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan (1) mendeskripsikan persepsi mahasiswa semester 7 Program Studi Sistem Informasi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan dan dukungan SITAMA; (2) mendeskripsikan kepuasan keseluruhan mereka; dan (3) menelaah konsistensi awal instrumen, termasuk pola jawaban pada butir negatif. Hasilnya diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola SITAMA di tingkat program studi, fakultas, dan universitas, sekaligus bahan pembanding bagi penelitian sejenis. Karena bersifat deskriptif, penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menyimpulkan hubungan sebab-akibat antar dimensi.

METODE

Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap yang ditunjukkan pada Gambar 1. Penelitian diawali dengan menyusun dan menyebarkan kuesioner yang disusun berdasarkan empat dimensi model (DeLone & McLean, 2003). Jawaban yang masuk dikumpulkan, lalu diperiksa untuk memastikan tidak ada jawaban kosong, nilai di luar skala, atau pengisian ganda. Jika ada pengisian ganda, jawaban pertama yang dipakai. Setelah itu, nama responden diganti dengan kode, dan skor pada butir negatif dibalik agar semua butir memiliki arah penilaian yang sama. Data kemudian dianalisis, lalu hasilnya ditafsirkan untuk menarik kesimpulan.



Gambar 1. Tahapan penelitian

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Desain dan Kerangka Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei potong lintang yang bersifat deskriptif-evaluatif. Data dikumpulkan satu kali, tanpa perlakuan dan tanpa pembanding sebelum dan sesudah. Karena itu, hasilnya menggambarkan persepsi responden pada satu waktu dan tidak dimaksudkan untuk menguji hubungan sebab-akibat.

Kerangka yang digunakan adalah model (DeLone & McLean, 2003) yang diadaptasi sebagian. Empat dimensi diukur, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan dukungan, serta kepuasan pengguna. Dimensi penggunaan dan manfaat bersih tidak diukur. Penggunaan SITAMA bersifat wajib bagi mahasiswa tingkat akhir, sehingga dimensi penggunaan tidak dijadikan ukuran keberhasilan. Dengan demikian, penelitian ini tidak menguji model secara utuh.

Subjek dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester 7 Program Studi Sistem Informasi yang berjumlah 340 orang. Sampel diambil dengan teknik *convenience sampling* dan kriteria inklusi, yaitu mahasiswa semester 7 Program Studi Sistem Informasi pengguna SITAMA. Kriteria ini diterapkan melalui sasaran penyebaran kuesioner dan tidak diverifikasi lewat butir penyaring di dalam kuesioner. Sebanyak 51 mahasiswa (15,0% dari populasi terjangkau) mengisi kuesioner dan dianalisis. Karena responden tidak dipilih secara acak dan sebagian besar mahasiswa tidak mengisi kuesioner, hasil penelitian hanya berlaku bagi responden yang terlibat.

Instrumen

Instrumen berupa kuesioner dengan 15 pernyataan yang dinilai dengan skala Likert 1 sampai 5 (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju). Pernyataan disusun oleh tim peneliti dengan bantuan alat kecerdasan buatan generatif berdasarkan keempat dimensi di atas, dan belum divalidasi oleh pakar sebelum disebarkan. Empat pernyataan (P3, P5, P7, dan P15) dirumuskan secara negatif. Pembagian pernyataan per dimensi ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Dimensi dan butir kuesioner

Dimensi	Butir	Jumlah butir	Butir negatif
Kualitas sistem	P1–P5	5	P3, P5
Kualitas informasi	P6–P9	4	P7
Kualitas layanan dan dukungan	P10–P12	3	-
Kepuasan keseluruhan	P13–P15	3	P15

Pengumpulan Data dan Etika Penelitian

Kuesioner dibuat dengan Google Form dan disebarkan melalui pesan WhatsApp. Data dikumpulkan sejak 23 Oktober sampai 11 November 2026. Kuesioner meminta nama lengkap, kelas, dan jenis kelamin responden, tetapi tidak dilengkapi lembar persetujuan tertulis. Nama responden hanya dipakai untuk memeriksa pengisian ganda. Setelah itu, nama dihapus dan diganti kode sebelum analisis, dan tidak dicantumkan dalam artikel ini. Penelitian ini dilakukan dengan izin Ketua Program Studi Sistem Informasi.

Pemeriksaan dan Pengolahan Data

Terkumpul 54 pengisian. Tiga responden mengisi kuesioner dua kali dengan nama dan kelas yang sama. Pada ketiganya, pengisian pertama dipertahankan sehingga 51 responden dianalisis. Tidak ditemukan jawaban kosong maupun nilai di luar skala 1 sampai 5. Skor pada butir negatif dibalik dengan rumus 6 dikurangi skor, sehingga pada semua butir skor yang lebih tinggi menunjukkan penilaian yang lebih baik. Sembilan responden menjawab seluruh butir dengan angka yang sama. Mereka ditandai, tetapi tidak dikeluarkan dari analisis utama, dan dilibatkan dalam analisis sensitivitas.

Teknik Analisis Data

Data diolah dengan bahasa pemrograman Python. Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung rerata dan simpangan baku untuk setiap butir dan dimensi, kemudian rerata ditafsirkan dengan lima kelas interval (Tabel 2). Kualitas awal instrumen diperiksa dengan koefisien Cronbach's Alpha pada tiap dimensi dan korelasi butir-total terkoreksi. Hasil pemeriksaan ini dilaporkan apa adanya sebagai bukti awal dan tidak dipakai untuk menghapus butir. Terakhir, analisis sensitivitas dilakukan dengan membandingkan hasil pada seluruh responden dan pada responden tanpa jawaban seragam.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

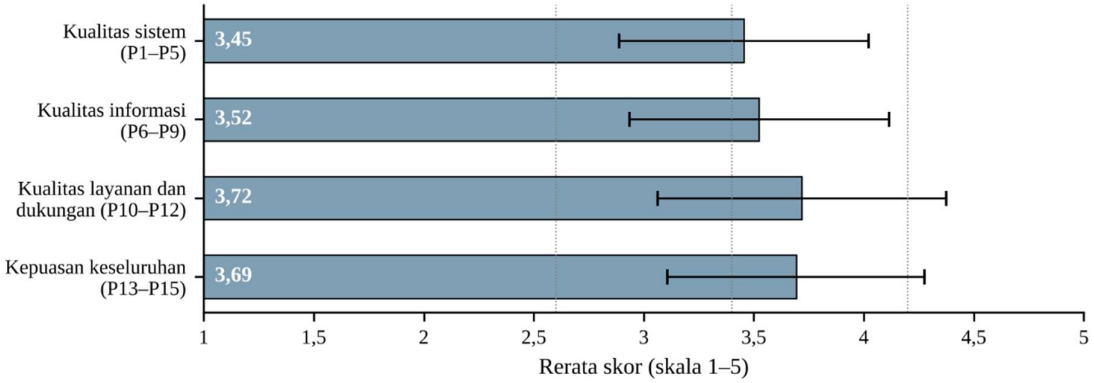
Tabel 2. Interpretasi rerata skor

Rentang rerata	Kategori
1,00–1,80	Sangat rendah
1,81–2,60	Rendah
2,61–3,40	Sedang
3,41–4,20	Tinggi
4,21–5,00	Sangat tinggi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden berjumlah 51 mahasiswa, setara dengan 15,0% dari 340 mahasiswa semester 7 Program Studi Sistem Informasi. Mereka terdiri atas 27 perempuan (52,9%) dan 24 laki-laki (47,1%), dan berasal dari 12 dari 13 kelas (7 A sampai 7 M). Kelas 7 E menyumbang 23 responden (45,1%) dan kelas 7 J 10 responden (19,6%), sedangkan kelas lainnya masing-masing hanya 1 sampai 3 responden. Kelas 7 I tidak memiliki responden.



Gambar 2. Rerata skor per dimensi

Persepsi terhadap Setiap Dimensi

Seluruh dimensi berada pada kategori tinggi, dengan rerata antara 3,45 dan 3,72 (Tabel 3 dan Gambar 2). Kualitas layanan dan dukungan memperoleh rerata tertinggi (3,72), sedangkan kualitas sistem terendah (3,45). Nilai-nilai ini berada di separuh bawah kategori tinggi (3,41–4,20), dan simpangan baku antarresponden berkisar 0,57 sampai 0,65.

Tabel 3. Rerata, simpangan baku, dan Cronbach's Alpha per dimensi (n = 51).

Dimensi	Jumlah butir	Rerata	SD	Kategori	Cronbach's Alpha
Kualitas sistem	5	3,45	0,57	Tinggi	0,528
Kualitas informasi	4	3,52	0,59	Tinggi	0,559
Kualitas layanan dan dukungan	3	3,72	0,65	Tinggi	0,730
Kepuasan keseluruhan	3	3,69	0,58	Tinggi	0,181

Persepsi pada Tingkat Butir

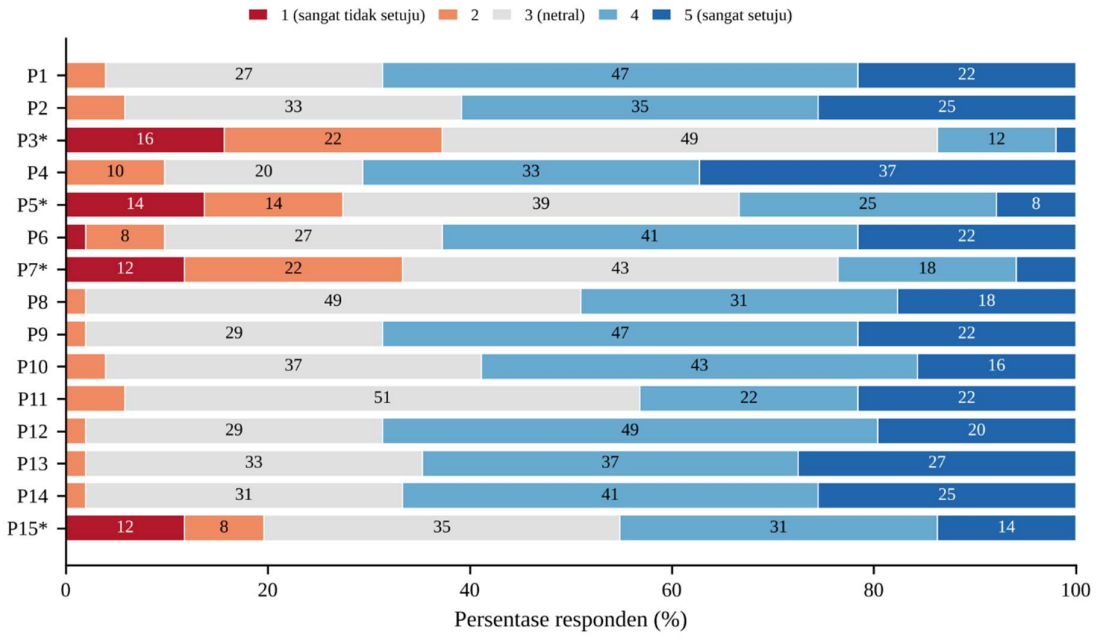
Pada tingkat butir (Tabel 4), rerata tertinggi terdapat pada kemampuan SITAMA dipakai melalui berbagai perangkat (P4, 3,98), kemudian pada manfaat dan kepuasan keseluruhan (P13 dan P14, masing-masing 3,90) serta kesesuaian data akademik (P9, 3,88). Empat butir berada pada kategori sedang, yaitu P3 (2,63), P7 (2,84), P5 (3,00), dan P15 (3,27). Keempatnya adalah butir yang dirumuskan secara negatif.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Tabel 4. Rerata, simpangan baku, dan korelasi butir-total terkoreksi (n = 51)

Butir	Rerata	SD	Kategori	Skor 4–5 (%)	*r* butir-total terkoreksi
P1	3,86	0,80	Tinggi	69	0,448
P2	3,80	0,89	Tinggi	61	0,578
P3*	2,63	0,96	Sedang	14	−0,004
P4	3,98	0,99	Tinggi	71	0,734
P5*	3,00	1,13	Sedang	33	0,225
P6	3,73	0,96	Tinggi	63	0,727
P7*	2,84	1,05	Sedang	24	0,006
P8	3,65	0,80	Tinggi	49	0,662
P9	3,88	0,77	Tinggi	69	0,613
P10	3,71	0,78	Tinggi	59	0,581
P11	3,59	0,90	Tinggi	43	0,455
P12	3,86	0,75	Tinggi	69	0,702
P13	3,90	0,83	Tinggi	65	0,662
P14	3,90	0,81	Tinggi	67	0,722
P15*	3,27	1,17	Sedang	45	0,008

Catatan: Tanda * menunjukkan butir negatif yang skornya sudah dibalik, sehingga skor 4–5 pada butir tersebut berarti responden tidak setuju dengan pernyataan negatifnya. Korelasi dihitung terhadap jumlah 14 butir lainnya.



Gambar 3. Distribusi jawaban per butir

Kualitas Awal Instrumen

Nilai Cronbach's Alpha berbeda jauh antardimensi (Tabel 3). Dimensi kualitas layanan dan dukungan memiliki nilai tertinggi (0,730), diikuti kualitas informasi (0,559) dan kualitas sistem (0,528), sedangkan dimensi kepuasan keseluruhan hanya 0,181. Alpha seluruh 15 butir adalah 0,821, tetapi angka ini hanya pelengkap karena instrumen mengukur empat dimensi. Korelasi butir-total terkoreksi pada P3 (−0,004), P7 (0,006), dan P15 (0,008) mendekati nol, dan pada P5 rendah (0,225), sedangkan butir lainnya berkisar 0,448 sampai 0,734 (Tabel 4). Sesuai rencana, tidak ada butir yang dihapus.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Perbedaan ini terlihat jelas bila butir positif dan negatif dipisahkan. Alpha 11 butir positif mencapai 0,934, sedangkan alpha empat butir negatif (setelah dibalik) 0,796, dengan rerata masing-masing 3,81 dan 2,94. Korelasi keempat butir negatif dengan rerata butir positif justru negatif atau mendekati nol (P3 −0,224; P5 −0,007; P7 −0,228; P15 −0,202). Ada pula responden yang memberi jawaban berlawanan: 14 dari 51 responden setuju bahwa tampilan SITAMA menarik dan mudah dipahami (P1) sekaligus setuju bahwa SITAMA sering *error*, lambat, atau sulit diakses (P3). Sebanyak 12 responden menyatakan informasi akurat (P6) sekaligus jarang diperbarui (P7), dan 9 responden menyatakan puas (P14) sekaligus kurang nyaman dan enggan menggunakan SITAMA (P15).

Dalam dimensi kepuasan, P13 dan P14 saling selaras (r = 0,82), tetapi P15 tidak berkorelasi dengan keduanya (r = −0,22 dan −0,16).

Analisis Sensitivitas

Sembilan responden menjawab seluruh butir dengan angka yang sama (empat responden menjawab 3, empat responden menjawab 5, dan satu responden menjawab 4). Ketika kesembilan responden ini dikeluarkan (n = 42), reratanya relatif stabil, dengan selisih paling besar 0,08 (Tabel 5). Nilai alpha lebih berubah: tiga dimensi naik, sedangkan dimensi kualitas layanan dan dukungan turun dari 0,730 menjadi 0,544.

Tabel 5. Hasil pada seluruh responden dan pada responden tanpa jawaban seragam

Dimensi	Rerata (n=51)	Rerata (n=42)	Alpha (n=51)	Alpha (n=42)
Kualitas sistem	3,45	3,51	0,528	0,665
Kualitas informasi	3,52	3,53	0,559	0,685
Kualitas layanan dan dukungan	3,72	3,66	0,730	0,544
Kepuasan keseluruhan	3,69	3,77	0,181	0,449

Pembahasan

Persepsi umum. Mahasiswa cenderung menilai SITAMA secara positif, tetapi tidak dengan angka yang mencolok. Semua dimensi berada pada kategori tinggi, namun rerata mendekati batas bawah kategori dan sepertiga sampai separuh responden memilih jawaban netral pada banyak butir. Penerapan SITAMA yang masih baru dapat menjadi salah satu penjelasan, tetapi data ini tidak dapat membuktikannya. Angka rerata ini juga tidak dapat dibandingkan langsung dengan studi terdahulu, karena sebagian besar studi tersebut menguji hubungan antar dimensi. Misalnya, (Çelik & Ayaz, 2022) melaporkan pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pada sistem informasi mahasiswa. Yang dapat dibandingkan hanyalah dimensi yang diukur dan konteksnya, yaitu penilaian pengguna terhadap sistem akademik. (Reascos et al., 2025) juga menyajikan penilaian mahasiswa beserta kekuatan dan kelemahan sistem sebagai masukan bagi pengelola, yang searah dengan tujuan penelitian ini.

Kepuasan. Kepuasan sebaiknya dibaca dari P13 dan P14, bukan dari rerata ketiga butirnya. P13 dan P14 saling selaras, dan keduanya menunjukkan penilaian yang baik (3,90), dengan 65% sampai 67% responden memilih skor 4 atau 5. Rerata dimensi (3,69) tertarik turun oleh P15, yang tidak sejalan dengan kedua butir tersebut dan membuat alpha dimensi hanya 0,181. Karena itu, rerata dimensi kepuasan dilaporkan hanya sebagai pelengkap.

Kualitas layanan dan dukungan. Dimensi ini memperoleh rerata tertinggi dan alpha yang relatif paling baik, tetapi hasilnya perlu dibaca hati-hati. Separuh responden (51%) memilih netral pada P11 tentang kecepatan tanggapan pengelola. Jawaban netral ini bisa berarti responden belum pernah menghubungi pengelola, sebab kuesioner tidak menyediakan pilihan "tidak pernah mengalami kendala". Penurunan alpha dimensi ini setelah sembilan responden dikeluarkan (0,730 menjadi 0,544) juga menunjukkan bahwa angka tersebut sensitif terhadap komposisi responden.

Butir negatif sebagai temuan metodologis. Pola pada butir negatif merupakan temuan yang paling perlu diperhatikan. Butir negatif dimaksudkan untuk mengendalikan kecenderungan menyetujui semua pernyataan, tetapi pencampurannya dengan butir positif dapat mengubah struktur dan reliabilitas skala (Dodeen, 2023) , dan perbedaan arah rumusan dapat menimbulkan faktor metode tambahan (Zeng et al., 2024). Pola serupa muncul pada data ini: butir positif sangat kompak (alpha 0,934), butir negatif cukup kompak di antara mereka sendiri (alpha 0,796), tetapi kedua kelompok tidak sejalan. Data ini tidak dapat menentukan penyebab pastinya. Bisa jadi responden kurang cermat membaca kalimat negatif, sebagian butir memuat lebih dari satu hal (misalnya P3 dan P15), atau pernyataannya sulit dipahami. Ini dugaan penulis, bukan temuan yang diuji. Akibatnya, rerata rendah pada P3 (akses dan kecepatan) dan P7 (pembaruan informasi) tidak dapat dibaca sebagai kelemahan SITAMA, karena bisa saja mencerminkan cara responden menjawab. (Salsabila & Hardiyanti, 2025) melaporkan kendala koneksi dan keterlambatan pada

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

sistem akademik lain. Hal itu sejalan secara umum dengan arah hasil P3 dan P7, tetapi tidak cukup untuk menarik kesimpulan pada SITAMA.

Implikasi bagi pengelola. Hasil ini sebaiknya dipakai sebagai petunjuk awal, bukan sebagai dasar keputusan. Kualitas sistem adalah dimensi dengan rerata terendah, dengan kesesuaian fitur terhadap kebutuhan akademik (P5) sebagai butir yang paling rendah di antara butir positif dan negatif yang konsisten dengan dimensinya. Pengelola dapat menelusurinya lebih jauh, misalnya dengan wawancara pengguna atau pencatatan galat sistem, sebelum menyimpulkan adanya masalah. Hasil pada tanggapan pengelola (P11) juga perlu dicek ulang dengan pertanyaan yang memisahkan responden yang pernah dan belum pernah mengalami kendala.

Keterbatasan. Sampel diambil dengan teknik *convenience sampling*, dan hanya 51 dari 340 mahasiswa semester 7 (15,0%) yang mengisi kuesioner, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasikan dan mungkin terdapat bias nonrespons, yaitu penilaian mahasiswa yang tidak mengisi bisa berbeda dari responden. Dua kelas (7 E dan 7 J) menyumbang sekitar dua pertiga responden, dan kelas 7 I tidak terwakili. Instrumen disusun dengan bantuan alat kecerdasan buatan dan belum divalidasi pakar sebelum penyebaran, dan sebagian butir bersifat ganda atau tumpang tindih. Butir negatif tidak konsisten dengan butir positif, nilai alpha dimensi kepuasan rendah, dan butir kepuasan yang paling jelas hanya P14. Kuesioner meminta nama responden dan tidak memuat persetujuan tertulis, sehingga ada risiko jawaban yang cenderung dibuat lebih positif. Persepsi diambil pada tahap awal penerapan SITAMA, dan dimensi penggunaan serta manfaat bersih tidak diukur. Contoh “jadwal” dan “nilai” pada P9 berdasarkan keterangan peneliti belum didukung bukti tertulis.

KESIMPULAN

Penelitian ini menggambarkan persepsi 51 mahasiswa semester 7 Program Studi Sistem Informasi UIN STS Jambi terhadap SITAMA pada tahap awal penerapannya. Seluruh dimensi yang diukur berada pada kategori tinggi, dengan rerata 3,45 untuk kualitas sistem, 3,52 untuk kualitas informasi, 3,72 untuk kualitas layanan dan dukungan, dan 3,69 untuk kepuasan keseluruhan. Nilai-nilai tersebut berada di separuh bawah kategori tinggi dan banyak responden memilih jawaban netral, sehingga persepsi mahasiswa dapat dikatakan cenderung positif tetapi belum kuat. Kepuasan paling jelas terlihat pada butir kepuasan umum (rerata 3,90, dengan 67% responden memilih skor 4 atau 5), sedangkan rerata dimensi kepuasan sebaiknya dibaca hati-hati karena dipengaruhi satu butir yang tidak sejalan dengan butir lainnya.

Konsistensi awal instrumen masih terbatas. Nilai Cronbach’s Alpha per dimensi berkisar antara 0,181 dan 0,730, dan empat butir negatif (P3, P5, P7, dan P15) tidak sejalan dengan butir positif. Karena itu, rerata rendah pada butir tentang kecepatan akses dan pembaruan informasi tidak dapat disimpulkan sebagai kelemahan SITAMA. Instrumen ini belum dapat dinyatakan andal, dan hasil penelitian hanya berlaku bagi responden yang terlibat.

Penelitian selanjutnya disarankan memakai sampel yang lebih besar dengan tingkat partisipasi yang lebih tinggi dan lebih merata antarkelas, instrumen yang divalidasi pakar sebelum disebarkan, serta rumusan pernyataan yang tidak ganda dan diuji coba terlebih dahulu, termasuk butir negatif jika tetap dipakai. Pengelola SITAMA dapat menelusuri kesesuaian fitur dan kecepatan tanggapan pengelola melalui sumber data lain, seperti wawancara pengguna atau catatan galat sistem, sebelum mengambil keputusan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua Program Studi Sistem Informasi atas izin yang diberikan, kepada mahasiswa semester 7 Program Studi Sistem Informasi yang telah mengisi kuesioner, serta kepada Ade Novia Maulana, M. Sc atas bimbingan selama penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alotaibi, R. S., & Alshahrani, S. M. (2022). An extended DeLone and McLean’s model to determine the success factors of e-learning platform. *PeerJ Computer Science*, *8*, e876. https://doi.org/10.7717/peerj-cs.876

Çelik, K., & Ayaz, A. (2022). Validation of the DeLone and McLean information systems success model: A study on student information system. *Education and Information Technologies*, *27*(4), 4709–4727. https://doi.org/10.1007/s10639-021-10798-4

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Dodeen, H. (2023). The effects of changing negatively worded items to positively worded items on the reliability and the factor structure of psychological scales. *Journal of Psychoeducational Assessment*, *41*(3), 298–310. https://doi.org/10.1177/07342829221141934

Ervannudin, A. N., Sulistiowati, & Suhandiah, S. (2022). Analisis kesuksesan dengan penerapan model DeLone & McLean pada website Pusat Pelayanan Tugas Akhir (PPTA) Universitas Dinamika. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Akuntansi (JSIKA)*, *11*(1), 132–137. https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/article/view/4184

Gurendrawati, E., Sasmi, A. A., Ulupui, I. G. K. A., Murdayanti, Y., Anwar, C., & Wahyuningsih, I. T. (2022). The DeLone and McLean model on user satisfaction of academic service systems. *Jurnal Pendidikan Ekonomi & Bisnis (JPEB)*, *10*(1), 87–99. https://doi.org/10.21009/JPEB.010.1.8

Reascos, I., Garrido, F., Pineda, C., Salazar-Fierro, F., Pomasqui, R., & Cachipuendo, J. (2025). Evaluation of the integrated university information system at Universidad Técnica del Norte using the DeLone and McLean success model. *Data and Metadata*, *4*, 187. https://doi.org/10.56294/dm2025187

Rokhman, F., Mukhibad, H., Hapsoro, B. B., & Nurkhin, A. (2022). E-learning evaluation during the COVID-19 pandemic era based on the updated of DeLone and McLean information systems success model. *Cogent Education*, *9*(1), 2093490. https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2093490

Rulinawaty, Samboteng, L., Purwanto, A. J., Kuncoro, S., Jasrial, Tahilili, M. H., Efendi, Y., & Karyana, A. (2024). Investigating the influence of the updated DeLone and McLean information system (IS) success model on the effectiveness of learning management system (LMS) implementation. *Cogent Education*, *11*(1), 2365611. https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2365611

Sabeh, H. N., Husin, M. H., Kee, D. M. H., Baharudin, A. S., & Abdullah, R. (2021). A systematic review of the DeLone and McLean model of information systems success in an e-learning context (2010–2020). *IEEE Access*, *9*, 81210–81235. https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3084815

Salsabila, A., & Hardiyanti, D. Y. (2025). Penggunaan DeLone and McLean dalam mengevaluasi kesuksesan sistem informasi terhadap e-PPT Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. *Jurnal Algoritma*, *22*(2), 1606–1618. https://doi.org/10.33364/algoritma/v.22-2.2955

Wulansari, A., Kartika, D. S. Y., Najaf, A. R. E., Suryanto, T. L. M., & Faroqi, A. (2024). Analisis kesuksesan layanan digital perguruan tinggi menggunakan model DeLone & McLean untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, *14*(2), 153–161. https://doi.org/10.21456/vol14iss2pp153-161

Zeng, B., Jeon, M., & Wen, H. (2024). How does item wording affect participants' responses in Likert scale? Evidence from IRT analysis. *Frontiers in Psychology*, *15*, 1304870. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1304870

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.