



# Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Gorontalo Menggunakan PSSUQ

**Andi Sitti Dwi Auliyani<sup>1</sup>, Angga Yuda Sakti<sup>2</sup>, Devi Susiati<sup>3</sup>, Silvana Mohamad<sup>4</sup>✉**

<sup>(1)</sup>Program Studi Pendidikan Vokasional Rekayasa Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

<sup>(2)</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia

<sup>(3)</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 45 Surabaya, Indonesia

<sup>(4)</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

DOI: 10.31004/jutin.v9i1.55178

✉ Corresponding author:

[silvanamohamad.official@ung.ac.id]

Article Info	Abstrak
<p><i>Kata kunci:</i> <i>Kepuasan Pengguna;</i> <i>Kualitas Antarmuka;</i> <i>PSSUQ;</i> <i>Sistem Informasi Akademik;</i> <i>Usabilitas</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna khususnya mahasiswa Teknik Industri terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Gorontalo (SIKAD UNG) dengan menggunakan metode Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner online kepada 63 responden mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata keseluruhan (Overall) sebesar 3.88 (skala 1-5), yang mengindikasikan kepuasan pengguna berada pada kategori positif. Kualitas Informasi (InfoQual) meraih skor tertinggi (3.89), diikuti oleh Kegunaan Sistem (SysUse) sebesar 3.85, dan Kualitas Antarmuka (IntQual) sebesar 3.78. Temuan utama mengungkapkan bahwa kekuatan sistem terletak pada kualitas informasinya, sedangkan antarmuka pengguna menjadi aspek yang paling perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan empiris bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan SIKAD UNG.</p>
<p><i>Keywords:</i> <i>User Satisfaction;</i> <i>Interface Quality;</i> <i>PSSUQ;</i> <i>Academic Information System;</i> <i>Usability</i></p>	<p><b>Abstract</b></p> <p><i>This study aims to measure the level of user satisfaction, specifically among Industrial Engineering students, with the Academic Information System of Universitas Negeri Gorontalo (SIKAD UNG) using the Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) method. Data were collected by distributing an online questionnaire to 63 student respondents. The results show an overall average score (Overall) of 3.88 (on a 1-5 scale), indicating a positive level of user satisfaction. Information Quality (InfoQual) achieved the highest score (3.89), followed by System Usefulness (SysUse) at 3.85, and Interface Quality (IntQual) at 3.78. The key finding</i></p>

*reveals that the system's strength lies in its information quality, while the user interface is the aspect most in need of improvement to enhance the overall user experience. The results of this study are expected to serve as an empirical reference for the development and quality improvement of SIAKAD UNG services.*

## 1. PENDAHULUAN

Peran teknologi informasi sebagai kebutuhan vital bagi organisasi dan bisnis semakin tidak terbantahkan. Perkembangannya yang sangat pesat dari tahun ke tahun turut mendorong kemajuan di berbagai bidang, termasuk dalam layanan akademik perguruan tinggi. Universitas Negeri Gorontalo (UNG) memanfaatkan kemajuan ini melalui penerapan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD UNG), sebuah platform yang dirancang untuk mendukung seluruh proses akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), absensi, pengaksesan nilai, dan penyediaan informasi perkuliahan. Pemanfaatan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan serta kenyamanan penggunaannya.

Namun demikian, terdapat beberapa keluhan dari pengguna, khususnya mahasiswa, terkait penggunaan SIAKAD UNG. Keluhan tersebut meliputi kurangnya bantuan sistem dalam pengelolaan kegiatan akademik, kesulitan operasional, ketidaksesuaian informasi yang disajikan dengan kebutuhan, serta antarmuka yang dinilai sulit dipahami. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi kepuasan pengguna yang sistematis agar perbaikan sistem dapat dilakukan secara tepat dan berkelanjutan.

Evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi merupakan langkah kritis untuk mengukur sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan pengguna, khususnya dari aspek kegunaan (usefulness), kualitas informasi (information quality), dan kualitas antarmuka (interface quality). Salah satu metode evaluasi yang telah teruji dan banyak digunakan adalah Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ). Menurut Sufandi & Aprijani (2022), kuisisioner ini dirancang khusus untuk menilai kepuasan pengguna dengan membaginya menjadi tiga indikator utama dan satu penilaian keseluruhan (overall), yaitu: 1) System Usefulness (SysUse) dari pertanyaan 1-6; 2) Information Quality (InfoQual) dari pertanyaan 7-12; 3) Interface Quality (IntQual) dari pertanyaan 13-15; dan 4) Overall dari rata-rata seluruh pertanyaan (1-16).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Gorontalo (SIAKAD UNG) dengan menggunakan metode PSSUQ. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar acuan yang empiris bagi pengembangan dan peningkatan kualitas layanan sistem akademik di UNG di masa yang akan datang.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode evaluasi usability dengan instrumen Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) untuk menganalisis kepuasan pengguna.

### 2.1 Objek Penelitian

Sasaran pengguna system ini adalah Mahasiswa Teknik Industri Universitas Negeri Gorontalo (Mahasiswa Baru) yang menggunakan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD).

### 2.2 Tahapan Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer menggunakan kuisisioner PSSUQ standar yang disebarkan kepada responden. Kuisisioner terdiri dari 16 butir pertanyaan (Tabel 1) yang mengukur tiga aspek utama dan kepuasan keseluruhan, yang berasal dari penelitian usability IBM.

**Tabel 1. Butir Pertanyaan Kuisisioner PSSUQ**

No	PERTANYAAN
1.	Secara keseluruhan, saya puas dengan kemudahan penggunaan sistem ini.
2.	Sangat mudah menggunakan sistem ini.
3.	Saya dapat menyelesaikan tugas dan skenario dengan cepat menggunakan sistem ini.
4.	Saya merasa nyaman menggunakan sistem ini.
5.	Sangat mudah untuk mempelajari cara menggunakan sistem ini.
6.	Saya yakin saya bisa menjadi produktif dengan cepat menggunakan sistem ini.
7.	Sistem memberikan pesan kesalahan yang dengan jelas memberi tahu saya cara memperbaiki masalah.

No	PERTANYAAN
8.	Setiap kali saya melakukan kesalahan saat menggunakan sistem, saya dapat memulihkannya dengan mudah dan cepat.
9.	Informasi (seperti bantuan daring, pesan di layar, dan dokumentasi lainnya) yang disediakan dengan sistem ini jelas.
10.	Mudah untuk menemukan informasi yang saya butuhkan.
11.	Informasi tersebut efektif dalam membantu saya menyelesaikan tugas dan skenario.
12.	Penataan informasi pada layar sistem jelas.
13.	Antarmuka sistem ini menyenangkan.
14.	Saya suka menggunakan antarmuka sistem ini.
15.	Sistem ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan.
16.	Secara keseluruhan, saya puas dengan sistem ini.

### 2.3 Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Skor dihitung berdasarkan pengelompokan butir pertanyaan sesuai tiga indikator inti dan satu skor keseluruhan (Overall), mengikuti aturan baku PSSUQ (Tabel 2).

**Tabel 2. Aturan Perhitungan Skor PSSUQ**

Nama Skor	Item Responden
<b>System Usefulness (SysUse)</b>	Item 1 s/d 6
<b>Information Quality (InfoQual)</b>	Item 7 s/d 12
<b>Interface Quality (IntQual)</b>	Item 13 s/d 15
<b>Overall</b>	Item 1 s/d 16

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berhasil mengumpulkan respons dari 63 responden melalui kuesioner online untuk mengevaluasi kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD UNG). Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode PSSUQ, hasil pengukuran disajikan dalam empat indikator penilaian, yaitu tiga indikator utama dan satu indikator keseluruhan (Overall). Berikut adalah rincian hasil rata-rata untuk setiap indikator yang diperoleh.

**Tabel 2. Aturan Perhitungan Skor PSSUQ**

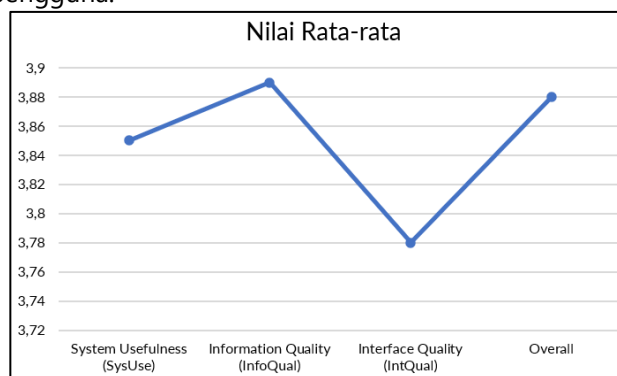
Nama Skor	Nilai Rata-rata
<b>System Usefulness (SysUse)</b>	3,85
<b>Information Quality (InfoQual)</b>	3,89
<b>Interface Quality (IntQual)</b>	3,78
<b>Overall</b>	3,88

Indikator Overall merepresentasikan penilaian keseluruhan pengguna yang dihitung dari rata-rata seluruh pertanyaan (item 1 hingga 16). Berdasarkan Tabel 3, sistem memperoleh skor rata-rata Overall sebesar 3.88 dari skala 1-5. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum, persepsi pengguna terhadap SIKAD UNG berada pada kategori positif. Variasi skor per responden, yang berkisar antara 2 hingga 5, mengindikasikan adanya perbedaan pengalaman dan tingkat kepuasan di antara pengguna.

InfoQual mengevaluasi kejelasan, ketepatan, dan efektivitas informasi yang disajikan oleh sistem. Berdasarkan Tabel 3, indikator ini meraih skor tertinggi di antara ketiga indikator utama, yaitu 3.89. Skor ini mencerminkan bahwa informasi yang disediakan oleh SIKAD UNG, seperti panduan, pesan, dan data akademik, dinilai cukup jelas dan membantu pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Temuan ini menjadi aspek kekuatan utama dari sistem yang ada.

IntQual berfokus pada evaluasi tampilan visual dan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan antarmuka sistem. Hasil pada Tabel 3 menunjukkan bahwa indikator ini memperoleh skor rata-rata terendah, yakni 3.78. Meskipun masih berada dalam kategori baik, skor ini mengisyaratkan bahwa aspek estetika, kenyamanan

visual, dan tata letak antarmuka SIAKAD UNG perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan daya tarik dan kemudahan navigasi bagi pengguna.



**Gambar 1. Nilai PSSUQ**

Berdasarkan visualisasi pada Gambar 1, indikator Information Quality (INFOQUAL) meraih nilai rata-rata tertinggi yang mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh sistem dinilai sangat jelas, komprehensif, dan memberikan kontribusi signifikan dalam membantu pengguna. Nilai Overall yang menempati posisi kedua dengan skor yang hampir setara dengan INFOQUAL memperkuat kesimpulan bahwa kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap sistem berada pada tingkat yang positif. Sementara itu, indikator System Usefulness (SYSUSE) berada pada peringkat berikutnya dengan nilai yang sedikit lebih rendah, menyiratkan bahwa meskipun sistem dinilai mudah digunakan, masih terdapat aspek-aspek tertentu yang memerlukan penyempurnaan untuk meningkatkan kegunaannya. Di sisi lain, indikator Interface Quality (INTQUAL) mencatat skor rata-rata terendah, yang menegaskan bahwa antarmuka sistem menjadi area yang paling kritis untuk diperbaiki. Perhatian khusus perlu diberikan pada elemen desain visual, penataan tata letak, dan aspek estetika guna menciptakan pengalaman pengguna yang lebih menarik dan intuitif (Putri & Sudarti, 2022).

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode PSSUQ terhadap Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Gorontalo (SIAKAD UNG) dengan 63 responden, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan sistem telah berfungsi dengan baik dan memenuhi standar usability. Skor rata-rata keseluruhan (Overall) sebesar 3.88 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang positif. Dari tiga aspek utama, Kualitas Informasi (InfoQual) meraih skor tertinggi (3.89), yang mengindikasikan bahwa kejelasan, kelengkapan, dan kebermanfaatan informasi yang disajikan merupakan kekuatan utama sistem ini. Namun, penelitian juga mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian dan peningkatan. Aspek Kegunaan Sistem (SysUse) memperoleh skor 3.85, yang berarti sistem dinilai mudah digunakan, tetapi masih ada ruang untuk optimasi dalam efisiensi dan kemudahan pembelajaran. Sementara itu, Kualitas Antarmuka (IntQual) mencatat skor terendah (3.78), menandakan bahwa desain visual, tata letak, dan estetika antarmuka menjadi prioritas utama untuk perbaikan guna meningkatkan kenyamanan dan daya tarik pengguna..

#### 5. REFERENSI

- Agustyn, Z. B., Wibowo, S., & Furqon, A. J. (2024). Usability Testing Aplikasi Getcontact Menggunakan Metode Post Study System Usability Questionnaire (Pssuq). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2).
- Ayu Ratna Wulandari, A. A., Emmy Rosiana Dewi, N. W., Suar Wibawa, K., Kampus Bukit UNUD, J., & Selatan, K. (N.D.). *COMPARISON OF USER EXPERIENCE AND SATISFACTION IN DIGITAL PAYMENT APPLICATIONS USING THE PSSUQ AND EUCS METHODS*. 10(2), 2025.
- Dina Kusuma, K., & Dewi, S. (2025a). *Evaluasi Lingkungan Kerja (Intensitas Cahaya, Kelembaban, Suhu, Dan Kebisingan) Menggunakan Metode Simple Random Sampling Dan HIRADC Pada PT.Vitapharm*. X(1).
- Hajesmaeel-Gohari, S., Khordastan, F., Fatehi, F., Samzadeh, H., & Bahaadinbeigy, K. (2022). The Most Used Questionnaires For Evaluating Satisfaction, Usability, Acceptance, And Quality Outcomes Of Mobile Health. *BMC Medical Informatics And Decision Making*, 22(1).
- Hakim, Z., & Meilina, P. (2022a). *SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEBISTE (STUDI KASUS: SMPIT AVICENNA)* (Vol. 12, Issue 3). <https://Jurnal.Umj.Ac.Id/Index.Php/Just-It/Index>

- Indriani, M., Ahsyar, T. K., Syaifullah, S., & Fronita, M. (2024). Evaluasi Usability Aplikasi Streaming Film Menggunakan Metode Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ). *Jurnal Algoritma*, 21(2), 221–231.
- Koentjoro, J. T., Nyoman Purnama, I., & Estiyanti, N. M. (N.D.-A). *Analisis Usability Menggunakan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) Dan Retrospective Think Aloud (RTA) Pada Aplikasi Pegadaian Digital*.
- Lewis, J. R. (1995). IBM Computer Usability Satisfaction Questionnaires: Psychometric Evaluation And Instructions For Use. *International Journal Of Human-Computer Interaction*, 7(1), 57–78.
- Malik, R. A., & Frimadani, M. R. (2023). Lean UX: Applied PSSUQ To Evaluate Less-ON UI/UX Analysis And Design. *International Journal Of Advances In Data And Information Systems*, 4(1), 73–85.
- Natrio, Y., Malik, R. A., & Kasrin, R. (2024). Uncovering User Experience Evaluation In Nursing-English Several Platforms Through SUS And PSSUQ. *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 9(4), 2403–2417. <https://doi.org/10.29100/jipi.v9i4.6780>
- Putri, S. I., & Sudarti, S. (2022a). Analisis Intensitas Cahaya Di Dalam Ruangan Dengan Menggunakan Aplikasi Smart Luxmeter Berbasis Android. *Jurnal Materi Dan Pembelajaran Fisika*, 12(2), 51.
- Putri Tasyania, M., Fariza, R., & Kemala Sari, D. (N.D.-B). *Analisis Lingkungan Kerja Fisik: Suhu Dan Kebisingan Terhadap Produktivitas Pada Ruang Mesin 2 PT ABC*.
- Ridwan, M. (N.D.). *USSABILITY TESTING WEBSITE MY UT Menggunakan Metode Post-Study System Usability Questionnaire Berdasarkan Pandangan Mahasiswa Universitas Terbuka*.
- Sufandi, U. U., & Aprijani, D. A. (2022a). PENGUKURAN USABILITY APLIKASI WEB MENGGUNAKAN METODE PSSUQ (STUDY KASUS: APLIKASI SITTA UNIVERSITAS TERBUKA). *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 11(2), 249–256.
- Wahyuni, D., & Hamzah, M. L. (N.D.). ANALISA TINGKAT USABILITY WEBSITE MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DAN POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE WEBSITE USABILITY LEVEL ANALYSIS USING THE SYSTEM USABILITY SCALE METHOD AND POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE. In *Jurnal Testing Dan Implementasi Sistem Informasi* (Vol. 2, Issue 1).