



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dalam penelitian mengenai Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik SISFO Terhadap Kepuasan Pengguna pada Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau dengan Menggunakan metode *e- Servqual*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

#### 5.1. Kesimpulan

1. Dari hasil perhitungan kuesioner dengan menggunakan *SPSS 21.0 for window* perhitungan kesenjangan anatara nilai persepsi dan ekspektasi maka dimensi yang harus diperbaiki adalah pada dimensi kontak, karena pada dimensi kontak adalah nilai *gap* yang tertinggi yaitu sebesar  $-0,72$ , bahwa pihak puskom harus mencantumkan kontak pada sistem SISFO atau membuatkan *group* di *social media* untuk pengaduan jika pengguna mengalami kesulitan tentang sistem SISFO. Sedangkan untuk dimensi yang harus diperbaiki dalam responden dosen/karyawan *gap* yang tertinggi yaitu pada efisien dan *fulfilment* yaitu sebesar  $-0,07$ , sistem informasi SISFO harus diperbaiki lagi agar tidak terjadi *error* ketika banyak pengunjung pada sistem SISFO.
2. Dari nilai CSI merupakan nilai dari hasil pengolahan data persepsi mahasiswa/i dalam kuesioner layanan sistem informasi SISFO pada Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau yang dihasilkan nilai CSI sebesar  $0,59$  ( $59\%$ ). Berdasarkan kriteria CSI tersebut maka dapat diketahui kepuasan pengguna sistem informasi SISFO di Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau dikatakan cukup puas. Sedangkan nilai CSI pada responden Dosen/karyawan yaitu  $0,115$  ( $11,5\%$ ) yang menyatakan dosen/karyawan tidak puas dengan sistem informasi akademik SISFO.
3. Dari nilai TESQ yang diperoleh hasil perhitungan kesenjangan antara nilai persepsi dan ekspektasi bernilai negatif, hasil yang diperoleh adalah  $-0,5$ , dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada responden dosen/karyawan yaitu -0,08. Artinya harapan mahasiswa/i terhadap layanan sistem informasi SISFO pada Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau lebih besar dari pelayanan yang diperoleh saat ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan sistem informasi akademik SISFO pada Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau tidak berkualitas, berdasarkan dari nilai persepsi dan ekspektasi pengguna.

4. Prioritas perbaikan layanan yang diutamakan adalah layanan yang berada pada kuadran B, karena berdasarkan diagram kartesius perbaikan kualitas layanan diketahui bahwa kuadran B yang paling banyak atribut yang dianggap kurang penting namun pengguna sudah cukup puas tetapi layanan ini harus diperbaiki.

### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan layanan sistem informasi SISFO dengan memaksimalkan seluruh pelayanan yang belum memuaskan, terutama pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pihak Puskom Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau.
2. Perbaikan kualitas layanan tidak hanya pada kuadran B dan kuadran A saja namun kuadran C dan kuadran D juga harus diperbaiki, agar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh sistem informasi akademik SISFO pada Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau.
3. Untuk penelitian selanjutnya, dapat mengambil populasi tidak hanya pada Mahasiswa dan Dosen/karyawan fakultas kesehatan saja namun bisa juga mengambil populasi pada semua fakultas.
4. Untuk meningkatkan kualitas sistem informasi SISFO sebaiknya seluruh Dosen memakai sistem SISFO sesuai dengan kebijakan *manual book*.