

Hak Cipta Diindungi 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 4

### ANALISA DAN HASIL

Pada bab ini menjelaskan jangkauan hasil yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang akan dihasilkan nantinya pada penelitian ini. Tujuan dan manfaat dari penelitian ini difokuskan pada beberapa aspek yang ingin dicapai, yaitu:

1. Menilai dan mengevaluasi kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Riau terhadap sistem Portal Akademik, digunakan indikator-indikator yang berasal dari variabel Servqual.
2. Memberikan hasil dan saran kepada pihak terkait tentang layanan Portal Akademik berdasarkan variabel atau aspek Servqual, yang perlu difokuskan adalah upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan Portal Akademik tersebut.
3. Memberikan informasi dan menjadi bahan masukan kepada pihak pengembang, yaitu bagian Akademik dan unit TIK, agar aplikasi dari implementasi sistem Portal Akademik yang digunakan selalu memenuhi dan sesuai dengan harapan (kepuasan) pengguna.

Dalam mencapai tujuan dan manfaat penelitian seperti yang dijabarkan di atas, maka dilakukan kegiatan sebagai berikut:

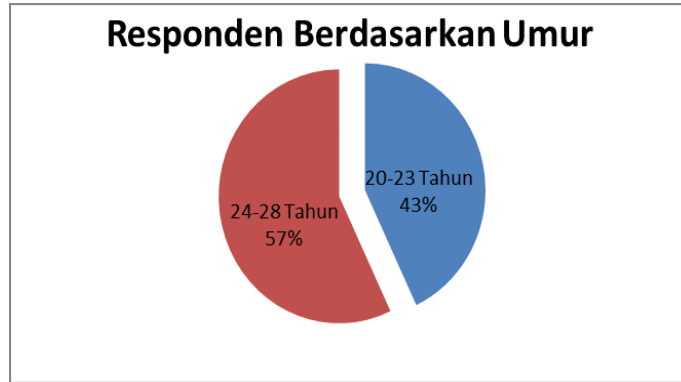
#### 4.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian Tugas Akhir tentang kualitas layanan Portal Akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan pendekatan Metode Servqual dan QFD, peneliti akan menyebutkan dan membatasi respondennya. Adapun responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif FKIP Universitas Riau semester ganjil tahun 2024 berjumlah 357 (tiga ratus lima puluh tujuh) orang yang tersebar di 16 (enam belas) program studi yang sudah ditentukan banyaknya. Namun pada jangkauan hasil ini hanya menggunakan 100 responden. Adapun karakteristik responden yang akan ditentukan adalah:

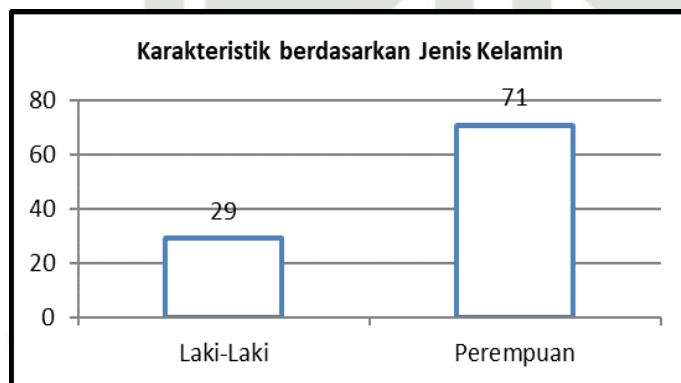
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur  
Karakteristik responden berdasarkan umur dianalisis untuk menilai kemahiran dan pemahaman mereka menurut kelompok usia. Adapun karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Gambar 4.1
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin  
Dilakukan analisis untuk melihat perbedaan dari segi pengguna sistem. Karakteristik ini dapat dilihat pada Gambar 4.2.

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 4.1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



**Gambar 4.2.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada Gambar 4.2, terlihat bahwa dari total 100 responden, sebanyak 43 orang atau 43% berusia 20-23 tahun, sedangkan 57 orang atau 57% berusia 24-28 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

Karakteristik responden berdasarkan Program Studi perlu dilakukan untuk melihat pengetahuan akses pengguna dalam menyelesaikan akses di sistem Portal Akademik. Pada jangkauan hasil ini responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1.** Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi

Program Studi Responden	Jumlah	Persentase
Pend. Bimbingan Konseling	7	7,00
Pend. Sejarah	5	5,00
Pend. Fisika	6	6,00
Pend. Pancasila dan Kewarganegaraan	6	6,00
Pend. Biologi	8	8,00
Pend. Guru SD	5	5,00
Pend. Bhs Inggris	7	7,00

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

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Program Studi (Tabel lanjutan...)

Program Studi Responden	Jumlah	Persentase%
Pend. Matematika	6	6,00
Pend. Bhs Jepang	7	7,00
Pend. Jasmani dan Kesehatan	7	7,00
Pend. Kepelatihan Olahraga	4	4,00
Pend. Ekonomi	7	7,00
Pend. Anak Usia Dini	4	4,00
Pend. Luar Sekolah	6	6,00
Pend. Kimia	8	8,00
Pend. Bahasa Indonesia	7	7,00
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>

#### 4.1.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas ini diperoleh dari pengumpulan data kuesioner yang mencakup setiap atribut keinginan, kualitas layanan, dan kepuasan mahasiswa. Uji validitas ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan sesuai untuk diberikan kepada responden dan sebagai prasyarat untuk pengujian hipotesis. Metode yang dipakai untuk menguji validitas adalah korelasi *product moment*. Pada uji validitas ini, tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) adalah 5% dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 85 orang. Setiap item dalam kuesioner dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Nilai r tabel dihitung menggunakan rumus:  $r_{tabel}(\alpha, n-2)$  sesuai tabel product moment. Berikut adalah hasil uji validitas instrumen dengan 15 pernyataan yang tercantum dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Uji Validitas Kualitas Layanan

No Soal	R hitung	R tabel	Status
Pernyataan 1	0,452	0,213	Valid
Pernyataan 2	0,404	0,213	Valid
Pernyataan 3	0,300	0,213	Valid
Pernyataan 4	0,672	0,213	Valid
Pernyataan 5	0,287	0,213	Valid
Pernyataan 6	0,484	0,213	Valid
Pernyataan 7	0,448	0,213	Valid
Pernyataan 8	0,371	0,213	Valid
Pernyataan 9	0,303	0,213	Valid
Pernyataan 10	0,360	0,213	Valid
Pernyataan 11	0,393	0,213	Valid
Pernyataan 12	0,269	0,213	Valid
Pernyataan 13	0,438	0,213	Valid
Pernyataan 14	0,398	0,213	Valid
Pernyataan 15	0,690	0,213	Valid





**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.

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai yang terdapat pada kolom rhitung lebih besar daripada rtabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuisisioner kualitas layanan dapat dinyatakan valid. Dibawah ini adalah hasil uji validitas kuisisioner kepuasan mahasiswa yang dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3.** Uji Validitas Kualitas Layanan

No Soal	R hitung	R tabel	Status
Pernyataan 1	0,461	0,213	Valid
Pernyataan 2	0,277	0,213	Valid
Pernyataan 3	0,441	0,213	Valid
Pernyataan 4	0,382	0,213	Valid
Pernyataan 5	0,254	0,213	Valid
Pernyataan 6	0,534	0,213	Valid
Pernyataan 7	0,410	0,213	Valid
Pernyataan 8	0,256	0,213	Valid
Pernyataan 9	0,436	0,213	Valid
Pernyataan 10	0,449	0,213	Valid
Pernyataan 11	0,280	0,213	Valid
Pernyataan 12	0,578	0,213	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa nilai yang terdapat pada kolom rhitung lebih besar daripada rtabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuisisioner kualitas layanan dapat dinyatakan valid. Berikut adalah hasil pengujian validitas dari kuisisioner kepuasan mahasiswa yang tercantum dalam Tabel 4.4.

**Tabel 4.4.** Uji Validitas Kualitas Layanan

No. Soal	R Hitung	R Tabel	Status
Pernyataan 1	0,461	0,213	Valid
Pernyataan 2	0,277	0,213	Valid
Pernyataan 3	0,441	0,213	Valid
Pernyataan 4	0,382	0,213	Valid
Pernyataan 5	0,254	0,213	Valid
Pernyataan 6	0,534	0,213	Valid
Pernyataan 7	0,410	0,213	Valid
Pernyataan 8	0,256	0,213	Valid
Pernyataan 9	0,436	0,213	Valid
Pernyataan 10	0,449	0,213	Valid

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Layanan (Tabel Lanjutan...)

No. Soal	R Hitung	R Tabel	Status
Pernyataan 11	0,280	0,213	Valid
Pernyataan 12	0,578	0,213	Valid

### 4.1.2 Uji Reliabilitas

Pada uji reabilitas kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 4.5.

**Tabel 4.5. Reliability Statistics**

Cronbach Alpha	N of Items
.804	15

Dari Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,804 > 0,6. Oleh karena itu *instrument* penelitian tentang kualitas layanan dapat dinyatakan reliabel.

Sedangkan uji reabilitas kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 4.6.

**Tabel 4.6. Reliability Statistics**

Cronbach Alpha	N of Items
.758	12

Dari Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,758 > 0,6. Oleh karena itu, *instrument* penelitian tentang kepuasan mahasiswa dapat dinyatakan reliabel.

### 4.1.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data yang baik dan layak dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan beberapa cara, diantaranya yaitu dengan melihat kurva *normal probability plot*. Berikut hasil uji normalitas menggunakan program SPSS 23.0.

**Tabel 4.7. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnova**

	Statistic	Df	Sig.
Kualitas Layanan	.081	85	200*
Kepuasan Mahasiswa	.087	85	.165

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.

**Tabel 4.8.** Uji Normalitas Shapiro-Wilk

	<i>Statistic</i>	<i>Df</i>	<i>Sig.</i>
Kualitas Layanan	.977	85	.132
Kepuasan Mahasiswa	.978	85	.151

Berdasarkan Tabel 4.7 dan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari kualitas layanan (X) adalah sebesar  $0,200 > 0.05$ . Sedangkan nilai signifikan dari kepuasan mahasiswa (Y) adalah sebesar  $0.165 > 0.05$ . Oleh karena itu, data tentang kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan mahasiswa dapat dikatakan berdistribusi normal.

#### 4.1.4 Atribut Kualitas Layanan

Atribut kualitas layanan yang diperoleh dari tahapan identifikasi atribut yang diperoleh berdasarkan variabel dimensi Servqual sebanyak 4 variabel yaitu:

1. Variabel Reabilitas / Keandalan (*Reability*)(X1)

Dalam variabel reabilitas terdapat 4 indikator pernyataan, diantaranya adalah:

P1 = Fitur-fitur yang ada pada sistem portal akademik berfungsi sesuai dengan kegunaannya,

P2 = Kesiapan admin sistem portal akademi dalam menerima keluhan user

P3 = Sistem portal akademik dapat diakses selama 24 jam tidak terjadi down server sehingga membuat pengguna selalu dapat mengakses, dan

P4 = Pihak admin sistem portal akademik cepat mengurus permasalahan yang terjadi pada sistem portal akademik.

Berikut merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel reabilitas (X1).

**Tabel 4.9.** Penjelasan Responden Terhadap Variabel X1

No	Variabel X1	SP (%)	P (%)	CP (%)	TP (%)	STP (%)	Jumlah
1	P1	13,30	79,10	7,60	-	-	100%
2	P2	38,60	54,60	6,80	-	-	100%
3	P3	20,00	57,10	22,90	-	-	100%
4	P4	34,30	57,10	8,60	-	-	100%

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden mengenai P1 (fitur-fitur yang ada pada sistem portal akademik berfungsi sesuai dengan kegunaannya) SP “Sangat Puas” terdapat 13 responden, P



“Puas” terdapat 79 responden dan CP “Cukup Puas” terdapat 8 responden. Berdasarkan seluruh jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian ”Puas” terhadap fitur-fitur dalam sistem portal akademik, yang dianggap berfungsi dengan baik sesuai dengan kegunaannya.

Mengenai jawaban responden P2 (kesiapan admin sistem portal akademi dalam menerima keluhan user) SP “Sangat Puas” terdapat 39 responden, P “Puas” terdapat 55 responden dan CP “Cukup Puas” terdapat 6 responden. Berdasarkan seluruh jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa banyak dari mereka menilai ”Puas” terhadap kesiapan admin sistem portal akademi dalam menangani keluhan pengguna.

Berkaitan dengan tanggapan responden pada P3 (sistem portal akademik dapat diakses selama 24 jam tanpa terjadi gangguan *server* sehingga pengguna selalu dapat mengaksesnya), terdapat 20 responden yang menilai ”Sangat Puas” (SP), 57 responden yang menilai ”Puas” (P), dan 23 responden yang menilai ”Cukup Puas” (CP). Dari semua jawaban yang diberikan oleh responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa ”Puas” dengan sistem portal akademik yang dapat diakses selama 24 jam tanpa gangguan server, sehingga pengguna selalu dapat mengaksesnya.

Berkaitan dengan tanggapan dari responden P4 (pihak admin sistem portal akademik cepat menangani masalah yang muncul pada sistem portal akademik), terdapat 34 responden yang menyatakan ”Sangat Puas” (SP), 57 responden yang menyatakan ”Puas” (P), dan 9 responden yang menyatakan ”Cukup Puas” (CP). Berdasarkan semua jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian ”Puas” terhadap kinerja admin sistem portal akademik dalam mengatasi masalah yang muncul pada sistem tersebut. Dari semua jawaban tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa banyak responden memberikan nilai puas terhadap variabel Reabilitas.

2. Variabel Efisien (*Efficiency*)(X2)

Dalam variabel reabilitas terdapat 6 indikator pernyataan, diantaranya adalah:

P5 = Mahasiswa mudah mengakses sistem Portal Akademik dimana dan kapan saja,

P6 = Kemampuan sistem Portal Akademik memberikan pelayanan kepada pengguna,

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

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

P7 = Tampilan Interface sistem Portal Akademik menarik

P8 = Sistem Portal Akademik tidak pernah terjadi *error*

P9 = Sistem Portal Akademik mudah di operasikan

P10 = Pengguna sistem Portal Akademik dapat meninggalkan halaman dengan mudah / *log out*.

Berikut merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel reabilitas (X2).

**Tabel 4.10.** Penjelasan Responden Terhadap Variabel X2

No	Variabel X1	SP (%)	P (%)	CP (%)	TP (%)	STP (%)	Jumlah
1	P5	15.20	67.10	17.70	-	-	100%
2	P6	18.70	54.60	26.70	-	-	100%
3	P7	31.45	58.80	9.75	-	-	100%
4	P8	14.30	77.10	8.60	-	-	100%
5	P9	22.87	49.19	27.94	-	-	100%
6	P10	11.99	61.54	266.47	-	-	100%

Berdasarkan Tabel 4.10 respon terhadap pertanyaan P5 mengenai kemudahan akses sistem Portal Akademik menunjukkan bahwa 15 responden merasa "Sangat Puas" (SP), 67 responden merasa "Puas" (P), dan 18 responden merasa "Cukup Puas" (CP). Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan akses yang diberikan kepada mahasiswa untuk menggunakan sistem Portal Akademik kapan saja dan di mana saja.

Berkenaan dengan tanggapan responden terhadap P6 (Kemampuan sistem Portal Akademik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna), terdapat 19 responden yang menyatakan "Sangat Puas" (SP), 55 responden yang menyatakan "Puas" (P), dan 26 responden yang menyatakan "Cukup Puas" (CP). Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai kemampuan sistem Portal Akademik dalam melayani pengguna sebagai "Puas".

Berdasarkan tanggapan responden P7 mengenai tampilan antarmuka Portal Akademik yang menarik, 31 responden menyatakan "Sangat Puas" (SP), 59 responden memberikan penilaian "Puas" (P), dan 10 responden merasa "Cukup Puas" (CP). Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa "Puas" dengan tampilan antarmuka sistem Portal Akademik.

Berdasarkan jawaban dari responden P8 yang menyatakan bahwa Sistem Portal Akademik selalu berfungsi tanpa kesalahan, terdapat 14 responden



**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.

yang memberikan penilaian "Sangat Puas", 77 responden yang memberikan penilaian "Puas", dan 9 responden yang memberikan penilaian "Cukup Puas". Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "Puas" terhadap Sistem Portal Akademik yang selalu berfungsi dengan baik.

Berdasarkan tanggapan para responden mengenai kemudahan penggunaan Sistem Portal Akademik, terdapat 23 responden yang menyatakan "Sangat Puas" (SP), 49 responden yang menyatakan "Puas" (P), dan 28 responden yang menyatakan "Cukup Puas" (CP). Berdasarkan tanggapan yang diterima, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa senang dengan kenyamanan menggunakan Sistem Portal Akademik.

Untuk jawaban dari responden P10 mengenai kemudahan pengguna sistem Portal Akademik untuk keluar dari halaman atau log out, terdapat 12 responden yang memberikan penilaian "Sangat Puas" (SP), 62 responden yang memberikan penilaian "Puas" (P), dan 26 responden yang memberikan penilaian "Cukup Puas" (CP). Berdasarkan semua jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "Puas" terhadap kemudahan *log out* pada sistem Portal Akademik. Kesimpulannya, banyak responden memberikan nilai puas terhadap variabel Efisien.

3. Variabel Keamanan (*Privacy*) (X3)

Pada variabel keamanan terdapat 1 pernyataan adalah:

P11 = Sistem Portal Akademik menjaga dan melindungi informasi data mahasiswa/i.

Berikut adalah rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel keamanan (X3) dapat dilihat pada Tabel 4.11.

**Tabel 4.11.** Penjelasan Responden Terhadap Variabel X3

No	Variabel X1	SP (%)	P (%)	CP (%)	TP (%)	STP (%)	Jumlah
1	P11	21.20	77.10	1.70	-	-	100%

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, tanggapan responden terhadap P11 (Sistem Portal Akademik dalam menjaga dan melindungi informasi data mahasiswa/i) menunjukkan bahwa 21 responden memilih SP "Sangat Puas", 77 responden memilih P "Puas", dan 2 responden memilih CP "Cukup Puas". Dari keseluruhan tanggapan tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian P "Puas" terhadap kemampuan Sis-

**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.

tem Portal Akademik dalam menjaga dan melindungi informasi data mahasiswa/i.

Dari semua jawaban tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa banyak responden memberikan nilai puas terhadap variabel Keamanan.

4. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X4)

Dalam variabel reabilitas terdapat 6 indikator pernyataan, diantaranya adalah:

P12 = Sistem Portal Akademik mampu dengan cepat dalam memberikan informasi yang diminta oleh user

P13 = Informasi yang diberikan oleh sistem Portal Akademik akurat sesuai dengan keinginan

P14 = *user* menyelesaikan keluhan dari *user* dengan cepat

P15 = Adanya penanganan dari pihak *super user* dalam menangani keluhan dari pengguna/*user*

P16 = Kecepatan respon *super user* dalam menangani pelayanan

P17 = Pihak admin / *super user* memberikan pemberitahuan ketika sistem Portal Akademik bermasalah

Berikut merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel daya tanggap (X4).

**Tabel 4.12.** Penjelasan Responden Terhadap Variabel X4

No	Variabel X1	SP (%)	P (%)	CP (%)	TP (%)	STP (%)	Jumlah
1	P12	14.50	62.90	22.60	-	-	100%
2	P13	12.70	44.60	32.70			100%
3	P14	21.45	68.80	9.75			100%
4	P15	18.30	67.10	14.60			100%
5	P16	22.87	49.19	27.94			100%
6	P17	21.99	71.54	6.47			100%

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa jawaban responden terhadap P12 (kemampuan Sistem Portal Akademik dalam memberikan informasi yang diminta oleh pengguna secara cepat) terbagi menjadi 15 responden sangat puas (SP), 63 responden puas (P), dan 23 responden cukup puas (CP). Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas (P) dengan kecepatan Sistem Portal Akademik dalam memberikan informasi sesuai permintaan pengguna.

Berdasarkan jawaban dari responden P13 mengenai keakuratan informasi

**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.

yang diberikan oleh sistem Portal Akademik, terdapat 13 responden yang menilai "Sangat Puas" (SP), 45 responden yang menilai "Puas" (P), dan 32 responden yang menilai "Cukup Puas" (CP). Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "Puas" (P) terhadap keakuratan informasi yang disediakan oleh sistem Portal Akademik sesuai dengan keinginan pengguna.

Berdasarkan hasil dari pertanyaan P14 (cepat dalam menyelesaikan keluhan dari pengguna), sebanyak 21 responden menilai "Sangat Puas" (SP), 69 responden menilai "Puas" (P), dan 9 responden menilai "Cukup Puas" (CP). Dari keseluruhan jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai "Puas" (P) terhadap kecepatan penyelesaian keluhan oleh admin.

Terkait tanggapan dari responden P15 mengenai penanganan keluhan oleh pihak admin, terdapat 18 responden yang memberikan penilaian SP (Sangat Puas), 67 responden yang memberikan penilaian P (Puas), dan 15 responden yang memberikan penilaian CP (Cukup Puas). Berdasarkan semua jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian P (Puas) terhadap penanganan keluhan oleh pihak admin.

Berdasarkan jawaban responden untuk P16 (Kecepatan respon *super* admin dalam menangani pelayanan), terdapat 23 responden yang memberikan penilaian SP "Sangat Puas", 49 responden yang memberikan penilaian P "Puas", dan 28 responden yang memberikan penilaian CP "Cukup Puas". Dari jawaban mereka secara keseluruhan, dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa kecepatan respon *super user* dalam menangani layanan dinilai sebagai "Puas" (P).

Berdasarkan jawaban responden P17 mengenai pemberitahuan oleh pihak admin/*super user* ketika sistem Portal Akademik mengalami masalah, terdapat 22 responden yang memberikan nilai "Sangat Puas" (SP), 72 responden yang memberikan nilai "Puas" (P), dan 6 responden yang memberikan nilai "Cukup Puas" (CP). Dari keseluruhan jawaban ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "Puas" terhadap pemberitahuan dari pihak admin/*super user* ketika sistem Portal Akademik bermasalah. Kesimpulannya, banyak responden merasa puas terhadap variabel Daya Tanggap.

5. Dimensi Kepuasan Mahasiswa (*User Satisfaction*) (Y)  
Dalam variabel reabilitas terdapat 6 indikator pernyataan, diantaranya



**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.

adalah :

P18 = Mahasiswa merasa puas dengan keseluruhan layanan Portal Akademik,

P19 = Portal Akademik sangat membantu mahasiswa dalam pengurusan akademik,

Berikut merupakan rekapitulasi jawaban responden pada variabel daya tanggap (Y).

**Tabel 4.13.** Penjelasan Responden Terhadap Variabel Y

No	Variabel X1	SP (%)	P (%)	CP (%)	TP (%)	STP (%)	Jumlah
1	P18	24.50	72.90	2.60	-	-	100%
2	P19	15.70	64.60	19.70			100%

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 4.13 di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 25 orang memilih SP "Sangat Puas", 73 orang memilih P "Puas", dan 2 orang memilih CP "Cukup Puas" terhadap pertanyaan P18 (Mahasiswa merasa puas dengan keseluruhan layanan Portal Akademik). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "Puas" terhadap keseluruhan layanan Portal Akademik bagi Mahasiswa.

Mengenai jawaban responden P19 (Portal Akademik sangat membantu mahasiswa dalam pengurusan akademik) SP "Sangat Puas" terdapat 16 responden, P "Puas" terdapat 65 responden dan CP "Cukup Puas" terdapat 19 responden. Dari seluruh jawaban responden, dapat disimpulkan bahwa banyak responden memberikan penilaian "Puas" terhadap Portal Akademik, yang sangat membantu mahasiswa dalam mengurus keperluan akademik. Dari semua jawaban tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa banyak responden memberikan nilai puas terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa.

**4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda**

Rumus yang digunakan dapat dilihat pada Persamaan 4.1

$$Y = -0.183 + 0.152X_1 + 0.873X_2 + 0.051X_3 + 0.212X_4 \quad (4.1)$$

Dengan:

- X<sub>1</sub> = Dimensi Efisiensi
- X<sub>2</sub> = Dimensi Keandalan
- X<sub>3</sub> = Dimensi Keamanan

$X_4$  = Dimensi Daya Tanggap

Dari Persamaan 4.1 diperoleh bahwa setiap penambahan 1 *point* pada dimensi efisiensi mengakibatkan dimensi kepuasan mahasiswa akan bertambah sebesar 0,152 *point*. Selanjutnya setiap penambahan 1 *point* dimensi keandalan mengakibatkan dimensi kepuasan mahasiswa bertambah sebesar 0,873 *point*. Setiap penambahan 1 *point* dimensi keamanan mengakibatkan dimensi kepuasan mahasiswa bertambah sebesar 0,051. Kemudian setiap penambahan 1 *i* pada dimensi daya tanggap mengakibatkan dimensi kepuasan mahasiswa bertambah sebesar 0,212 *point*. Dengan kata lain item-item pada variable independen yang dianalisis adalah ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $X_4$ ) memberikan kontribusi positif terhadap nilai pengukuran dimensi kepuasan mahasiswa dalam penelitian. Dari ketiga *variable* tersebut, kontribusi yang lebih besar terdapat pada variable dimensi keandalan sebesar 0,882 dan diperoleh nilai Sig.t0,009 ;  $\alpha = 0,05$ . Maka ada korelasi antar variabel dimensi keandalan dengan variabel dimensi kepuasan mahasiswa.

#### 4.1.6 Perhitungan SERVQUAL

Perhitungan servqual merupakan detail perhitungan pengukuran dimensi kepuasan mahasiswa terhadap layanan portal akademik.

#### 4.1.7 Matriks QFD

Penyusunan *Quality Function Deployment* (QFD) dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan yang sudah ada saat ini sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Langkah pertama dalam menyusun QFD dimulai dengan membuat *House of Quality* (HoQ). HoQ terbagi menjadi dua bagian utama: bagian horizontal matriks yang berisi keinginan konsumen, dan bagian vertikal yang mencakup aspek-aspek teknis untuk memenuhi setiap keinginan atau kebutuhan konsumen. Proses pembuatan *House of Quality* melibatkan beberapa tahapan, seperti:

1. Menyusun matriks informasi pelanggan yang akan diisi dengan data dari tabel pelanggan. Langkah awal adalah menentukan atribut-atribut yang diinginkan oleh pelanggan (*Customer Requirement*), juga dikenal sebagai *Voice of Customer*. Berikut langkah-langkahnya: menetapkan tingkat pentingnya, menetapkan tujuan dan titik penjualan, menghitung rasio peningkatan, bobot baris, dan akhirnya menghitung bobot baris yang dinormalisasi.
2. Mengidentifikasi persyaratan teknis atau tanggapan teknis.
3. Menetapkan korelasi teknis.

### 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Menentukan hubungan.
5. Menetapkan arah perbaikan dan juga target.
6. Menghitung kepentingan absolut dan kepentingan relatif.

Matriks *Whats* ini berisi serangkaian atribut yang telah dipilih berdasarkan umpan balik dari pelanggan dalam QFD. Secara keseluruhan, terdapat tujuh belas atribut yang dapat dilihat pada Tabel 4.14 dan Tabel 4.15.

**Tabel 4.14. Matriks What Voice of Customer**

No	Kode Atribut	Atribut
1	P1	Mahasiswa mudah mengakses sistem Portal Akademik dimana dan kapan saja. Adanya penanganan dari pihak <i>super user</i> dalam menangani keluhan dari pengguna atau <i>user</i> .
2	P2	Adanya penanganan dari pihak <i>super</i> dalam menangani keluhan dari pengguna/ <i>user</i> . Akademik menarik.
3	P3	Tampilan Interface sistem Portal Akademik menarik.
4	P4	Sistem Portal Akademik tidak pernah terjadi error.
5	P5	Sistem Portal Akademik mudah di operasikan.
6	P6	Pengguna sistem Portal Akademik dapat meninggalkan halaman dengan mudah / log out.
7	P7	Fitur – fitur yang ada pada Sistem Portal Akademik berfungsi sesuai dengan kegunaannya.
8	P8	Kesiapan admin sistem Portal Akademik dalam menerima keluhan user.
9	P9	Sistem Portal Akademik dapat diakses selama 24 jam tidak terjadi down server sehingga membuat pengguna selalu dapat mengakses
10	P10	Pihak admin sistem Portal Akademik cepat mengurus permasalahan yang terjadi pada sistem Portal Akademik.
11	P11	Sistem Portal Akademik mampu dengan cepat dalam memberikan informasi yang diminta oleh user.
12	P12	Informasi yang diberikan oleh sistem Portal Akademik akurat sesuai dengan keinginan user.
13	P13	Admin menyelesaikan keluhan dari user dengan cepat.
14	P14	Adanya penanganan dari pihak superuser dalam menangani keluhan dari pengguna atau <i>user</i>
15	P15	Kecepatan respon superuser dalam menangani pelayanan



**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.

**Tabel 4.14** *Matriks What Voice of Customer* (Tabel lanjutan...)

No	Kode Atribut	Atribut
16	P16	Pihak admin/superuser memberikan pemberitahuan ketika sistem Portal Akademik bermasalah
17	P17	Sistem Portal Akademik menjaga dan melindungi informasi data mahasiswa/i.

**Tabel 4.15.** *Matriks How*

No	Kode Atribut	Atribut
1	K1	Kuota penggunaan akses data yang kecil
2	K2	Warna dan tampilan menarik
3	K3	Fitur berfungsi baik
4	K4	Adanya notifikasi pada penggunaan produk
5	K5	Loading nya cepat
6	K6	Tidak down terutama pengisian krs/kkn dll
7	K7	Dapat di akses 24/7
8	K8	Perwatan sistem berkala
9	K9	Ciri portal yang berbeda antara sesama unri
10	K10	User mengelola per fakultas agar mudah di handel
11	K11	Informasi yang transparasi di portal
12	K12	Adanya kontak layanan yang mudah di hub
13	K13	Data yang ada di portal lengkap
14	K14	Adanya petunjuk penggunaan portal
15	K15	Portal multifungsi, banyak fitur
16	K16	Kerjasama dengan pihak terkait
17	K17	Hanya di akses mahasiswa pribadi

*Planning Matrix*, sebuah komponen dari QFD, adalah matriks perencanaan yang penting. Matriks ini berisi berbagai penghitungan yang akan memecah setiap elemen dalam matriks perencanaan, seperti pentingnya bagi pelanggan, kinerja kepuasan pelanggan, tujuan, rasio perbaikan, poin penjualan, bobot awal, dan bobot yang sudah dinormalisasi dapat dilihat pada Tabel 4.16.

**Tabel 4.16.** *Planning Matrix*

No	Kode Atribut	Importance To Customer (IC)	Raw Weight (RW)
1	P1	5	8%
2	P2	4	6%
3	P3	4	6%
4	P4	5	8%
5	P5	4	6%

**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.

**Tabel 4.16 Planning Matrix** (Tabel lanjutan...)

No	Kode Atribut	Importance To Customer (IC)	Raw Weight (RW)
6	P6	4	6%
7	P7	4	6%
8	P8	3	5%
9	P9	4	6%
10	P10	3	5%
11	P11	3	5%
12	P12	3	5%
13	P13	3	5%
14	P14	3	5%
15	P15	4	6%
16	P16	3	5%
17	P17	5	8%

Hubungan matriks bertujuan untuk mengetahui hubungan antara reson teknis daenga suara konsumen. Hubungan matriks menggunakan makna *symbol* berikut:

**Tabel 4.17. Makna Simbol**

Correlations	
Positive	+
Negative	-
No Correlation	

Hubungan positif yakni kuat hubungan negative lemah dan no coreation tidak ada hubungan sama sekali, dibuktikan dari penjabaran K1 yakni Kuota Penggunaan Akses data yang kecil berpengaruh positif “+” dikarenakan ada hubungan dengan K2 warna dan tampilan menarik, hal ini dikarenakan dalam mengakses data dengan resolusi dan tampilan menarikakan memakan kuota lebih, dan seterusnya.

Dari matriks *House of Quality* di atas, dapat diketahui prioritas yang perluutamakan pada bagian “*What*” dan langkah mana yang harus didahulukan pada bagian “*How*”. Adapun langkah-langkah terbaik adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki kemudahan mengakses Sistem Portal Akademik dimana dan kapan saja (19%)  
Langkah perbaikan ini menjadi prioritas utama yang harus segera dilakukan. Targetnya adalah melakukan perawatan berkala pada sistem, perbaikan oleh teknisi, dan pembaruan sistem agar dapat diakses oleh semua. Selain itu, juga untuk mengurangi penggunaan internet yang menjadi kendala bagi mahasiswa di daerah karena masalah jaringan.

**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.

2. Fitur–fitur yang ada pada Sistem Portal Akademik berfungsi sesuai dengan kegunaannya (12%)  
Yakni pada Portal Akademik kebanyakan hanya simbol dan fitur fitur tersebut tidak dapat diakses, maka oleh itu perlunya perbaikan atas kegunaan fitur dapat di gunakan dengan baik sesuai dengan tujuan dari fitur tersebut.
3. Tampilan *Interface system* portal akademik menarik (9%)  
Tampilan yang menarik membuat hati senang dan meninggalkan kesan pada kepada masing masing orang, termasuk pada mahasiswa. Ketika membuka web portal harusnya meninggalkan kesan, baik dari pewarnaan fitur, tampilan web dan lainnya yang dapat meninggalkan kesan dari portal web Universitas Riau.
4. Sistem Portal yang tidak pernah terjadi *error* (8%)  
Banyaknya mahasiswa yang mengakses portal menyebabkan portal rush atau I, apalagi ketika pembukaa pengisian KRS dan pengajuan KKN di awal semester, ini menjadikan keresahan dan kegusaran bagi mahasiswa, perlunya perbaikan pada layanan portal agar mampu di akses oleh mahasiswa terutama di kala awal semester dengan membludaknya mahasiswa yang mengakses
5. Adanya penganganan dari pihak *admin* dalam menangani keluhan dari pengguna atau *user* (6%)  
Setiap layanan harus dijalankan dengan baik, dan dalam penggunaan portal tentunya perlu pihak yang bertanggung jawab atas layanannya di perlukan nya ketanggapan dari pihak *superuser* dalam menampung keluhan dari mahasiswa tentang penggunaan portal dan tentunya harus dilaksanakan langsung atau menjadi bahan evaluasi kedepannya.
6. *Superuser* menyelesaikan keluhan dengan cepat (6%)  
Keluhan dari mahasiswa tersebut harus di tanggapi dengan capet agar memperbaiki dari kualitas layanan yang di berikan oleh portal kampus apalagi menyangkut kepentingan mahasiswa.
7. *System* portal akademik tidak pernah *error* (5%)  
Layanan yang terhambat akan membatasi dan memperlambat aktivitas mahasiswa oleh karena itu apa bila terjadi *error* menjadi tugas utama oleh petugas TI dalam memperbaiki layanan tersebut.
8. *System* portal akademik mudah di oprasikan (5%)  
Harusnya sebuah portal dapat mudah di akses serta di operasikan diperlukan *symbol* yang jelas, nama pada fitur yang jelas dan mudah dipahami oleh mahasiswa.





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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

9. Adanya penanganan dari pihak *superuser* dalam menangani keluhan dari pengguna (5%)  
 Perlunya tanggapan terhadap keluhan layanan portal yakni misalnya terjadi salah pengisian KRS mahasiswa, maka perlu untuk konfirmasi dari keluhan tersebut yakni dari pihak *user* dengan memberikan notifikasi sedang dalam proses penagjukan dan apabila masalah keluhan berat ada proses yang dilaksanakan melalui email dan lainnya.
10. Kecepatan respon *superuser* dalam menangani pelayanan (4%)  
 Dalam layanan diperlukan tanggapan dikategorikan dari *low*, *medium* dan *high* berdasarkan masalahnya, penanganan tersebut bisa di buat 2x24 jam di hari kerja atau hanya di lakukan pada hari kerja fungsinya agar mahasiswa dapat memastikan layanan yang dilakukan sedang di proses.
11. Sistem Portal Akademik mampu dengan cepat dalam memberikan informasi yang diminta oleh *user* (4%)  
 Fungsi dari portal lainnya yakni untuk memberikan informasi pada mahasiswa baik informasi dari Universitas dan Fakultas bahkan Program Studi sehingga mahasiswa dapat memanfaatkan portal sedemikian rupa dengan baik, baik data dosen data masuk dan lainnya yang dibutuhkan.
12. Sistem Portal Akademik menjaga dan melindungi informasi data mahasiswa/i (4%)  
 Pada portal tentu ada data diri mahasiswa yang bersifat pribadi dan rahasia, maka perlu penguatan *system* keamanan agar pihak asing tidak masuk, mahasiswa diberikan NIM dan *password* kemudian dapat diubah sesuai dengan kerahasiaan mahasiswa untuk melindungi akses data.
13. Pihak admin memberikan pemberitahuan ketika sistem Portal Akademik bermasalah (4%)  
 Perlunya pemberitahuan ketika system sedang bermasalah dengan memberikan *flyer* / pengumuman di web, dan juga memberika pengumuman ketika system dalam perawatan agar mahasiswa tidak panic ketika system tidak dapat di akses.
14. Informasi yang diberikan oleh sistem Portal Akademik akurat sesuai dengan keinginan *user* (3%)  
 Mahasiswa menginginkan data yang ada pada portal benar adanya, ada pembaruan misalnya nama dosen benar dan ada data NIP/ NIDN
15. Kesiapan admin sistem Portal Akademik dalam menerima keluhan *user* (2%)  
 Admin di tuntutan agar melayani keluhan dan permasalahan portal mahasiswa,

dengan memberikan informasi mengenai gangguan yang dirasakan, dapat mebatasi jam kerja keluhan dan batasan keluhan.

16. Pihak admin sistem Portal Akademik cepat mengurus permasalahan yang terjadi pada sistem Portal Akademik (1%)

Menjadi tanggung jawab admin untuk mengurus permasalahan tersebut yang dirasakan oleh mahasiswa.

17. Sistem Portal Akademik dapat diakses selama 24 jam tidak terjadi *down server* sehingga membuat pengguna selalu dapat mengakses (1%)

Dalam layanan portal menggunakan akses internet di zaman yang *mobile* ini membutuhkan kemudahan akses dimana saja dan kapan saja, maka layanan tersebut harus *24/7 non-stop*.



UIN SUSKA RIAU

**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.