

***SERVICE QUALITY ANALYSIS OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEMS
(SIAKAD) SITI KHODIJAH PALEMBANG HEALTH SCIENCE HIGH
SCHOOL USING THE E-S-QUAL MODEL***

ABSTRACT

Higher education institutions are increasingly reliant on academic information systems to manage comprehensive academic processes. However, a preliminary survey of several respondents revealed user complaints regarding the service quality of these systems. Further analysis identified a gap between user expectations and perceptions of the service quality of the implemented academic information systems. This study aims to measure the service quality of SIAKAD (Academic Information System) at Siti Khodijah College of Health Sciences using the E-S-Qual model, which incorporates four dimensions: reliability, responsiveness, fulfillment, and efficiency. A quantitative approach was employed through a survey targeting students and lecturers. Data were collected using a questionnaire adapted from the E-S-QUAL (Electronic Service Quality) indicators to evaluate the academic information system's service quality. The results show that there is a negative gap in all dimensions, which means that service quality has not fully met user expectations. The Efficiency dimension has the largest gap (-1.19), followed by Fulfillment (-1.13) and System Availability (-1.12), while the dimension has the smallest gap (-1.08). These findings indicate the need for improvement, especially in the aspects of efficiency and fulfillment of service promises to increase user satisfaction. This study provides recommendations for information system managers to make improvements to the service process and conduct periodic evaluations for continuous improvement in service quality.

Translated with DeepL.com (free version)

Keywords: Analysis, Service Quality, E-S-Qual, SIAKAD

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
(SIAKAD) SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SITI KHODIJAH
PALEMBANG MENGGUNAKAN MODEL *E-S-QUAL***

ABSTRAK

Institusi pendidikan tinggi semakin bergantung pada sistem informasi akademik untuk mengelola proses akademik secara menyeluruh. Namun, survei awal terhadap sejumlah responden mengungkapkan adanya keluhan terkait kualitas layanan sistem tersebut. Analisis lebih lanjut mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan sistem informasi akademik yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas layanan SIAKAD di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Siti Khodijah dengan menggunakan model E-S-Qual, yang melibatkan empat dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *fulfillment*, dan *efficiency*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap mahasiswa dan dosen. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mengadaptasi indikator *E-S-QUAL* (Electronic Service Quality) untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem informasi akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap negatif pada semua dimensi, yang berarti kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Dimensi Efisiensi memiliki gap terbesar (-1,19), diikuti oleh Fulfillment (-1,13) dan System Availability (-1,12), sedangkan dimensi memiliki gap terkecil (-1,08). Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan khususnya pada aspek efisiensi dan pemenuhan janji layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar pengelola sistem informasi melakukan perbaikan pada proses layanan dan melakukan evaluasi berkala demi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Layanan, *E-S-Qual*, SIAKAD