

## **Optimalisasi Evaluasi Program Sistem Informasi Akademik Berbasis Model *Responsive-Countenance* Di Perguruan Tinggi**

*Optimization of the Evaluation of the Academic Information System Program Based on the Responsive-Countenance Model in Higher Education*

**Chece Djafar\*, Sitti Mania, Muhammad Nur Akbar Rasyid**

\*Email: checedjafar@gmail.com  
Universiitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Diterima: 20 Mei 2025 / Disetujui: 30 Agustus 2025

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan perguruan tinggi dalam mengoptimalkan evaluasi program Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang selama ini belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan pengguna dan pemangku kepentingan. Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan program SIKAD menggunakan model *Responsive-Countenance* yang menitikberatkan pada aspek konteks (antecedents), proses (transactions), dan hasil (outcomes) secara menyeluruh dan adaptif. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa SIKAD telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi layanan akademik, namun masih terdapat kendala pada infrastruktur teknologi, pelatihan pengguna, dan responsivitas layanan Helpdesk yang perlu diperbaiki. Model *Responsive-Countenance* terbukti efektif dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan program secara kontekstual dan memberikan gambaran yang komprehensif bagi pengambilan keputusan. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan peningkatan fasilitas teknologi, pelatihan berkelanjutan, serta penguatan komunikasi antara pengelola sistem dan pengguna. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan data yang terbatas pada satu perguruan tinggi dan dominasi data kualitatif, sehingga disarankan penelitian lanjutan dengan cakupan lebih luas dan metode campuran untuk hasil yang lebih generalisasi. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan evaluasi program SIKAD yang lebih responsif dan efektif di masa depan.

**Kata Kunci:** Evaluasi Program, SIKAD, Model *Responsive-Countenance*

### **ABSTRACT**

*How This study is driven by the necessity for higher education institutions to optimize the evaluation of the Academic Information System (SIKAD), which has not yet fully addressed the needs of its users and stakeholders. The aim of this study is to evaluate the implementation of the SIKAD program using the Responsive-Countenance model, which emphasizes contextual aspects (antecedents), processes (transactions), and outcomes in a comprehensive and adaptive manner. A qualitative method with a case study approach was employed, utilizing interviews, observations, and documentation for data collection. The evaluation findings reveal that SIKAD has contributed positively to enhancing the efficiency of academic services; however, challenges remain in terms of technological infrastructure, user training, and Helpdesk responsiveness. The Responsive-Countenance model has proven effective in identifying contextual strengths and weaknesses, offering a comprehensive framework for informed decision-making. Recommendations include the enhancement of technological facilities, continuous user training, and improved communication between system administrators and users. This study is limited by its focus on a single university and the predominance of qualitative data. Therefore, future research should adopt a broader scope and utilize mixed methods to achieve more generalizable results. These findings are expected to serve as a foundation for developing a more responsive and effective evaluation approach for the SIKAD program.*

**Keywords:** *Program Evaluation, Siakad, Responsive-Countenance Model*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## A. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan tinggi dituntut untuk mampu mengelola informasi akademik secara efektif dan efisien guna mendukung proses belajar mengajar serta pelayanan administrasi yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengimplementasikan Sistem Informasi Akademik (SIKAD), yang berfungsi untuk mengelola data registrasi mahasiswa, pembayaran kuliah, kehadiran, nilai, hingga pelaporan status akademik secara terintegrasi dan real-time (Adolph, 2016). Pemanfaatan SIKAD diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses administrasi, dan mendukung pencapaian visi serta misi perguruan tinggi.

Namun, dalam implementasinya, berbagai tantangan masih kerap ditemui, seperti kendala pada kualitas layanan, keandalan sistem, efisiensi kinerja, dan kepuasan pengguna (Melgis, 2023). Evaluasi yang dilakukan pada sejumlah perguruan tinggi menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut sangat mempengaruhi tingkat pemanfaatan dan manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna SIKAD (Rohma, 2023). Selain itu, dinamika

kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi menuntut evaluasi program yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga responsif terhadap pengalaman dan harapan seluruh pemangku kepentingan.

Permasalahan yang sering muncul dalam pengelolaan administrasi dan manajemen kampus, termasuk sistem pembelajaran yang terkadang tidak sesuai aturan, seperti perangkat pembelajaran, waktu perkuliahan, hingga pengelolaan keuangan, menjadi alasan kuat bagi pimpinan dan pengelola untuk mengadopsi sistem berbasis teknologi informasi. Program SIKAD dirancang untuk membantu pengelolaan data dan proses akademik secara menyeluruh, mencakup fitur pengelolaan data mahasiswa, perencanaan perkuliahan, penilaian akademik, administrasi akademik, serta pelaporan dan integrasi dengan pangkalan data pendidikan tinggi (Umatin & Fikriyah, 2021).

Berbagai penelitian terdahulu telah menggunakan Model Evaluasi Countenance Stake untuk menilai pelaksanaan program pendidikan, dengan fokus pada tiga aspek utama: antecedent (konteks), transaction (proses), dan outcomes (hasil) (Haddade et al., 2023).

Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa evaluasi yang komprehensif dan berbasis model ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kesesuaian pelaksanaan program dengan standar yang telah ditetapkan serta memberikan rekomendasi perbaikan.

Penelitian terdahulu antara lain: Evaluasi Program Pembelajaran MKK Bahasa Inggris di Universitas Dehasen, penelitian ini menggunakan model evaluasi Countenance Stake untuk menilai pelaksanaan program pembelajaran MKK Bahasa Inggris. Evaluasi dilakukan pada tiga tahap: antecedent (konteks), transaction (proses), dan outcomes (hasil), dengan menekankan pada deskripsi dan pertimbangan (judgement). Hasilnya digunakan untuk membandingkan pelaksanaan dengan standar yang telah ditetapkan dan memberikan rekomendasi perbaikan program. Penerapan Model Countenance Stake sebagai Alat Evaluasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi, penelitian ini mengevaluasi program studi Bahasa Inggris di beberapa universitas di Kalimantan Timur menggunakan model Countenance Stake. Evaluasi dilakukan pada aspek antecedents (konteks), transaction (proses), dan outcomes (hasil), dengan hasil bahwa beberapa aspek program masih belum sepenuhnya sesuai

dengan visi, misi, dan tujuan institusi (Sunjono, 2023). Pengenalan Evaluasi Program Pendidikan Menggunakan Model Countenance Stake, studi ini menjelaskan kelebihan model Countenance Stake yang bersifat menyeluruh dan responsif terhadap kebutuhan klien, serta menekankan pada deskripsi dan judgement dalam tiga objek evaluasi: antecedents, transaction, dan outcomes. Model ini banyak digunakan dalam evaluasi program pendidikan berbasis studi kasus (Pokhrel, 2024). Penelitian tentang Evaluasi Pembelajaran Daring di Program Studi Tadris Biologi Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan model Countenance Stake yang terdiri dari tiga aspek utama: antecedents (konteks dan input), transactions (proses), dan outcomes (hasil). Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif evaluatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi (Putra, 2023). Evaluation of Islamic Education Learning Program Using Countenance Evaluation Model, yang membahas tentang evaluasi program pembelajaran pendidikan Islam dengan model Countenance Stake, yang melibatkan Muhammad Nur Akbar Rasyid sebagai penulis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik

wawancara, observasi, dan dokumentasi (Nurgas et al., 2025).

Model evaluasi Responsive-Countenance yang dikembangkan oleh Robert Stake menggabungkan pendekatan deskriptif dan responsif secara partisipatif, sehingga memberikan evaluasi yang lebih kontekstual dan adaptif terhadap kebutuhan berbagai pihak yang terlibat (Bhakti et al., 2022). Oleh karena itu, optimalisasi evaluasi program SIAKAD berbasis model Responsive-Countenance menjadi sangat penting untuk memastikan sistem informasi akademik yang digunakan benar-benar adaptif, relevan, dan berdaya guna bagi seluruh civitas akademika di perguruan tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan dan dapat ditarik sebagai permasalahan yang muncul, maka tujuan dari penelitian ini adalah: mendeskripsikan pelaksanaan evaluasi program SIAKAD di perguruan tinggi menggunakan model Responsive-Countenance pada tahap *anteseden* (konteks), mendeskripsikan pelaksanaan evaluasi program SIAKAD di perguruan tinggi menggunakan model Responsive-Countenance pada tahap *transaksi* (proses), dan mendeskripsikan pelaksanaan evaluasi program SIAKAD di perguruan tinggi menggunakan model Responsive-Countenance pada tahap *hasil*

(output).

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain evaluasi program berbasis model *Responsive-Countenance* yang dikembangkan oleh Robert Stake. Model ini menggabungkan dua aspek utama, yaitu *description* (deskripsi) dan *judgement* (pertimbangan), yang dievaluasi melalui tiga dimensi utama: *anteseden* (kondisi awal), *transaksi* (proses pelaksanaan), dan *outcomes* (hasil atau keluaran) (Usman, 2023). Pendekatan ini memungkinkan evaluasi yang responsif terhadap kebutuhan dan isu yang berkembang selama pelaksanaan program Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di perguruan tinggi, serta memberikan pertimbangan berdasarkan standar dan perbandingan dengan program serupa.

Sumber data adalah asal atau pihak yang memberikan informasi yang diperlukan dalam suatu kegiatan penelitian atau evaluasi. Dalam konteks evaluasi program, sumber data merujuk pada individu, kelompok, dokumen, atau institusi yang memberikan informasi atau bukti yang digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan dampak dari suatu program (Dunn et al., 2011). Sumber data utama dalam penelitian ini meliputi:

pengelola dan pengembang program SIAKAD di perguruan tinggi, dosen dan staf akademik yang menggunakan sistem SIAKAD, mahasiswa sebagai pengguna

akhir sistem, dan dokumen pendukung seperti laporan pelaksanaan, manual sistem, dan hasil evaluasi sebelumnya.

Tabel 1. Jumlah Informan yang Dilibatkan dalam Penelitian Evaluasi SIAKAD

No	Kategori Informan	Jabatan/Peran	Jumlah Informan
1	Pimpinan Akademik	Wakil Rektor I (Bidang Akademik)	1
2	Pengelola Teknologi Informasi	Kepala Pusat ICT	1
3	Operator Program Studi	Operator Prodi Teknik Sipil	1
4	Mahasiswa	Pengguna SIAKAD	3
5	Ketua Program Studi	Ketua Prodi Fakultas Hukum	1
6	Pimpinan Keuangan	Wakil Rektor II (Bidang Keuangan)	1
7	Dosen	Pengguna SIAKAD	3
Total			11

Dalam penelitian ini prosedur pengumpulan data yang digunakan: wawancara mendalam dengan pengelola, dosen, dan mahasiswa untuk menggali pengalaman, persepsi, dan kendala terkait penggunaan SIAKAD, observasi partisipatif pada proses operasional dan penggunaan sistem di lingkungan perguruan tinggi, studi dokumentasi terhadap dokumen resmi, laporan, dan data statistik penggunaan sistem, dan diskusi kelompok terarah (focus group discussion) untuk memperoleh berbagai perspektif dan mengidentifikasi isu utama yang perlu dievaluasi (Nuha, 2021).

Model Countenance merupakan model evaluasi yang dikembangkan oleh Robert E. Stake. Model ini menekankan

pada deskripsi (descriptive) dan pertimbangan (judgment) terhadap suatu program, serta membandingkan intentions (niat/tujuan) dengan observations (fakta/realitas) (Ismail et al., 2023). Data dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan interpretatif berdasarkan model Countenance, yaitu: mengorganisasi data ke dalam matriks deskripsi yang mencakup intens (apa yang seharusnya terjadi) dan observasi (apa yang sebenarnya terjadi), membandingkan hasil observasi dengan standar atau program lain sebagai tolok ukur dalam matriks judgement yang meliputi standar dan penilaian, dan melakukan triangulasi data untuk memperkuat validitas temuan dan menarik kesimpulan evaluatif yang

komprehensif.

Dalam Model Evaluasi Countenance yang dikembangkan oleh Robert Stake, keabsahan data (validity of data) merujuk pada ketepatan, keterandalan, dan relevansi informasi yang dikumpulkan untuk menggambarkan dan menilai suatu program (Bendriyanti & Dewi, 2015). Keabsahan data dijaga melalui teknik: triangulasi sumber dan metode, dengan membandingkan data dari berbagai informan dan teknik pengumpulan (wawancara, observasi, dokumentasi), member-check, yaitu mengonfirmasi hasil analisis kepada informan untuk memastikan akurasi dan kesesuaian interpretasi, audit trail, mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis agar dapat ditelusuri kembali oleh peneliti lain, dan refleksi kritis oleh peneliti untuk menghindari bias subjektif dalam pengumpulan dan analisis data.

Stake memperkenalkan pendekatan responsif dalam evaluasi, yaitu evaluasi yang berfokus pada perhatian, kebutuhan, dan persepsi para stakeholder (penerima manfaat, pelaksana, pengelola, dll.). Penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif kualitatif dengan model Responsive-Countenance yang dikembangkan oleh Stake dan Eisner

(Usman, 2023). Model ini menekankan pada dua aspek utama: deskriptif (*countenance*) dan responsif (*responsive*), dengan mempertimbangkan perspektif para pemangku kepentingan (*stakeholders*) dalam mengevaluasi implementasi dan efektivitas program Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di perguruan tinggi.

Model Evaluasi yang digunakan Model Responsive-Countenance menekankan pada: deskripsi konteks, input, proses, dan produk implementasi program SIKAD (Rama et al., 2023). Pertimbangan Responsif, yaitu menjangkau tanggapan, pengalaman, dan persepsi langsung dari para pemangku kepentingan seperti mahasiswa, dosen, operator akademik, dan pimpinan institusi.

Penelitian ini akan dilakukan di Universitas Andi Djemma Palopo. Subjek penelitian meliputi: mahasiswa pengguna SIKAD, dosen yang terlibat dalam input nilai atau pengelolaan akademik, Operator/admin SIKAD, Pimpinan fakultas atau prodi (stakeholder pengambil kebijakan). Teknik *purposive sampling* akan digunakan untuk menentukan informan yang relevan dan memahami penggunaan serta kendala dalam program SIKAD.

Tabel 2. Indikator/Kriteria Evaluasi Program SIAKAD dengan Model Responsive Countenance

Komponen Evaluasi	Indikator Evaluasi	Aspek yang Dinilai	Sumber Data	Metode Pengumpulan
Antecedents	1. Ketersediaan kebijakan dan regulasi terkait SIAKAD	Legalitas dan dukungan formal	Dokumen kebijakan, peraturan	Studi dokumen
	2. Ketersediaan panduan penggunaan SIAKAD	Dukungan teknis dan sosialisasi	Manual, panduan, pelatihan	Studi dokumen, wawancara
	3. Ketersediaan perangkat keras & jaringan	Infrastruktur teknis	Data sarana prasarana	Observasi, wawancara
	4. Kompetensi awal pengguna (admin/dosen/mahasiswa)	Kapasitas pengguna awal	Data pelatihan, kuesioner	Kuesioner, wawancara
	5. Kesesuaian tujuan program SIAKAD dengan kebutuhan pengguna	Relevansi program	Pernyataan tujuan, persepsi pengguna	Studi dokumen, survei
Transactions	1. Kelancaran proses input KRS, nilai, dan data akademik	Efektivitas operasional	Log sistem, user feedback	Observasi, kuesioner
	2. Integrasi dengan sistem pendukung (keuangan, LMS, perpustakaan)	Konektivitas sistem	Dokumentasi integrasi	Studi dokumen, wawancara
	3. Responsivitas layanan Helpdesk SIAKAD	Dukungan teknis operasional	Log pengaduan, waktu tanggap	Wawancara, analisis log
	4. Aksesibilitas program SIAKAD oleh pengguna	Kemudahan akses sistem	User feedback, statistik akses	Kuesioner, observasi
	5. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi SIAKAD	Pengawasan internal	Dokumen evaluasi rutin	Studi dokumen, wawancara
Outcomes	1. Efisiensi waktu layanan akademik melalui SIAKAD	Peningkatan efisiensi	Data waktu proses	Survei, analisis dokumen
	2. Kepuasan pengguna terhadap SIAKAD	Persepsi pengguna	Kuesioner kepuasan	Kuesioner, wawancara
	3. Pemanfaatan data SIAKAD dalam pengambilan kebijakan	Bukti penggunaan data	Notulen rapat, dokumen kebijakan	Studi dokumen, wawancara

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Komponen Antecedents

Terkait dengan ketersediaan kebijakan dan regulasi terkait SIAKAD, Analisis dokumen menunjukkan adanya kebijakan formal terkait SIAKAD,

tertuang dalam SK Rektor No. 2 tahun 2022, pasal 21, serta Panduan Akademik. Wawancara dengan pimpinan akademik menegaskan kebijakan tersebut sudah ada, namun observasi dan pengakuan informan menyatakan sosialisasi regulasi masih terbatas sehingga belum semua pengguna

memahami aturan dan prosedur SIAKAD.

Selanjutnya terkait dengan ketersediaan kebijakan dan regulasi terkait SIAKAD. Wawancara dengan Wakil Rektor 1 bidang akademik: “Panduan penggunaan SIAKAD sudah ada dalam bentuk video di YouTube dan dokumen elektronik (PDF), tetapi sampai saat ini masih banyak dosen yang tidak mampu menggunakan fitur di dalamnya”. Observasi mendukung temuan ini, terlihat dari masih banyaknya pertanyaan dan kebingungan pengguna saat pelatihan atau saat menggunakan sistem secara mandiri.

Kemudian ketersediaan perangkat keras & jaringan, wawancara dengan Kepala Pusat ICT: “Perangkat keras sudah disediakan oleh SEVIMA dalam bentuk Server Cloud”. Analisis dokumen teknis mendukung pernyataan ini, dengan pencatatan spesifikasi server dan jaringan yang digunakan. Observasi di laboratorium dan ruang kerja menunjukkan perangkat dan jaringan sudah tersedia, meski pada jam sibuk kadang terjadi penurunan kecepatan akses.

Kemudian terkait kompetensi awal pengguna (admin/dosen/mahasiswa). Wawancara dengan Operator Prodi Teknik Sipil: “Sebagai langkah awal pengenalan SIAKAD, dilakukan Bimtek

mulai dari admin perguruan tinggi, operator setiap prodi, dosen, sampai kepada mahasiswa”. Wawancara dengan mahasiswa: “Kami masih kebingungan saat input KRS, terutama kalau aksesnya lambat”. Observasi menunjukkan adanya variasi tingkat kompetensi, dengan sebagian pengguna masih membutuhkan pendampingan lebih lanjut.

Selanjutnya kesesuaian tujuan Program SIAKAD dengan kebutuhan pengguna. *Wawancara* lanjutan dengan Wakil Rektor 1: “Program ini sangat sesuai dengan kebutuhan kampus dan untuk mengatasi permasalahan di dalam kampus, khususnya manajemen pengelolaan pembelajaran dan keuangan”. *Analisis dokumen* visi-misi dan kebutuhan institusi mendukung bahwa SIAKAD memang dirancang untuk menjawab kebutuhan manajemen akademik dan administrasi kampus.

## 2. **Komponen *Transactions***

Untuk aspek kelancaran proses input KRS, nilai, dan data akademik, Wawancara dengan Ketua Prodi Fakultas Hukum: “Proses input KRS, nilai, dan sebagainya sudah dilakukan secara online dan dapat dilakukan di mana saja”. Wawancara dengan Kepala Pusat ICT: “Observasi selama masa pengisian KRS, sistem berjalan lancar di luar jam sibuk.



Namun, sering terjadi gangguan saat traffic tinggi. Kadang harus refresh berkali-kali supaya data tersimpan. Itu bikin stres pas awal semester, ditambah lagi dengan banyaknya keluhan mahasiswa”. Observasi pada saat pengisian KRS menemukan antrean akses dan keluhan mahasiswa terkait kecepatan serta stabilitas sistem.

Kemudian untuk integrasi dengan Sistem Pendukung (Keuangan, LMS, Perpustakaan). Wawancara dengan Wakil Rektor 2 bidang keuangan: “Dokumen teknis menunjukkan bahwa SIAKAD telah terintegrasi dengan sistem keuangan dan LMS (Learning Management System), tetapi belum terhubung perpustakaan”. Analisis dokumen arsitektur sistem membenarkan integrasi dengan dua sistem utama, namun integrasi dengan perpustakaan masih dalam tahap perencanaan.

Kemudian responsivitas Layanan Helpdesk SIAKAD, Wawancara dengan Kepala Pusat ICT: “Kemampuan dan kesediaan tim Helpdesk SIAKAD untuk merespons, membantu, dan menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang diajukan oleh pengguna (mahasiswa, dosen, staf) itu 24 jam siap karena ini memang program baru dan tidak mudah untuk menggunakan atau menyesuaikan

dari bentuk manual selama ini”. Observasi pada pelaksanaan helpdesk menunjukkan adanya layanan respons cepat, namun volume pertanyaan tinggi pada awal semester.

Selanjutnya Aksesibilitas Program SIAKAD oleh Pengguna, observasi sejak awal SIAKAD diperkenalkan, sistem sangat mudah diakses dari berbagai perangkat, namun pengguna butuh waktu untuk mengenal fitur-fitur dan cara penggunaannya secara optimal. Wawancara dengan mahasiswa dan dosen menunjukkan aksesibilitas baik, namun adaptasi dan familiarisasi fitur masih berlangsung.

Sedangkan pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi SIAKAD, wawancara dengan Wakil Rektor 1: “Belum ada evaluasi karena program ini baru berjalan masuk ke semester kedua, yang artinya belum setahun digunakan. Proses pengenalan dan pelatihan dalam penggunaan fitur membuat sistem manajemen di semester kemarin berjalan alot, sehingga belum bisa dilakukan evaluasi, tetapi di akhir semester genap ini tentunya akan dilakukan evaluasi”. Analisis dokumen pelaporan semesteran menunjukkan belum ada laporan evaluasi formal, namun rencana evaluasi sudah disusun untuk akhir semester genap.

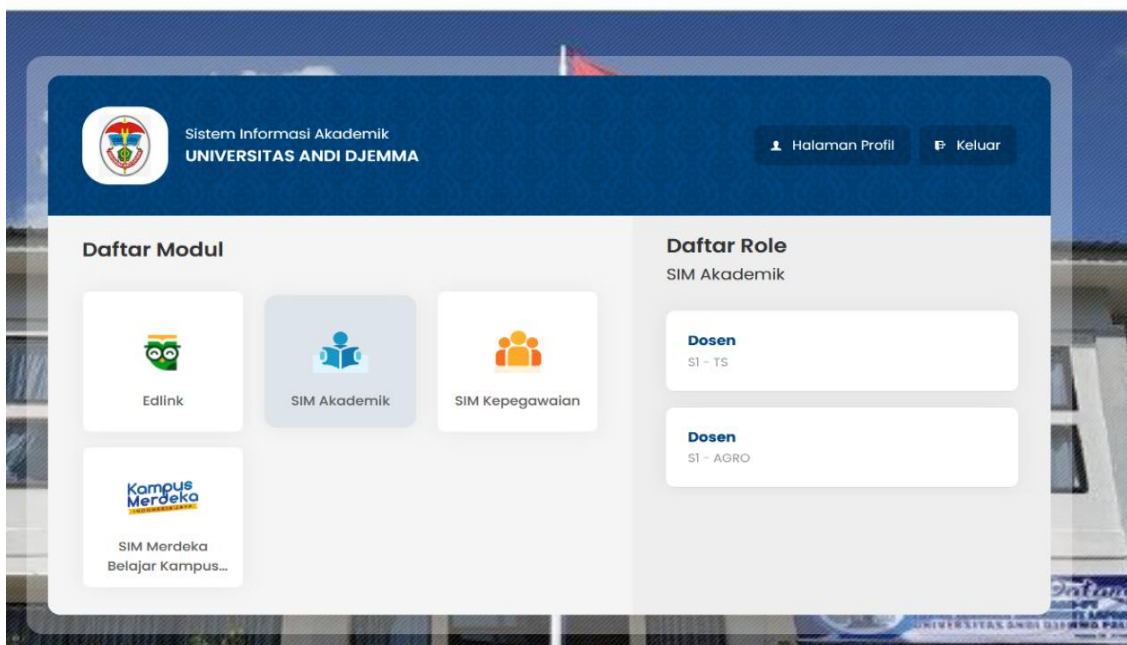
### 3. Komponen *Outcomes*

Pada aspek efisiensi waktu layanan akademik melalui SIAKAD, *Wawancara* dengan operator Prodi: “Kalau dulu input nilai manual itu bisa dua minggu, bahkan sebulan, tetapi sekarang cukup satu minggu saja”. *Analisis dokumen* rekapitulasi proses administrasi mendukung adanya percepatan layanan setelah implementasi SIAKAD.

Untuk kepuasan pengguna terhadap SIAKAD, *Survey* dan wawancara dengan dosen: “Saya puas dengan adanya SIAKAD karena sangat membantu dalam memantau jadwal perkuliahan yang telah teratur secara sistem, daftar hadir mahasiswa kini dilakukan secara online sehingga tidak lagi memerlukan input

data manual, serta pengumpulan tugas menjadi lebih terorganisir”. *Observasi* menunjukkan peningkatan antusiasme pengguna terhadap sistem digital, meski masih ada masukan untuk perbaikan fitur.

Kemudian pemanfaatan data SIAKAD dalam pengambilan kebijakan. *Wawancara* dengan Ketua Prodi dan Kepala ICT: “Belum ada evaluasi. Jadi belum ada kebijakan yang dihasilkan”. *Analisis dokumen* menunjukkan data SIAKAD sudah tersedia, namun belum dimanfaatkan secara optimal dalam pengambilan keputusan karena belum ada evaluasi formal. Berikut beberapa gambar tampilan SIAKAD sebagai program di institus



Gambar 1. Halaman profil & Fitur SIAKAD

Berikut adalah Tabel 3. yang diperjelas dan dilengkapi dengan kolom

Komponen, Indikator Evaluasi, *Intent* (Tujuan Program), dan *Observation* (Kenyataan di Lapangan) sesuai model penelitian secara sistematis.

Countenance Stake yang Anda gunakan.

Tabel ini menggabungkan aspek yang

Tabel 3. Komponen, Indikator Evaluasi, Intent (Tujuan Program), dan Observation Siakad

Komponen	Indikator Evaluasi	Intent (Tujuan Program)	Observation
<i>Antecedents</i>	Ketersediaan kebijakan dan regulasi	Perguruan tinggi memiliki kebijakan formal terkait SIAKAD (SK Rektor No. 2 tahun 2022, Panduan Akademik)	Kebijakan ada, namun sosialisasi terhadap regulasi masih terbatas
	Ketersediaan panduan penggunaan SIAKAD	Tersedia panduan lengkap berupa video dan dokumen elektronik untuk mendukung penggunaan SIAKAD	Panduan tersedia, tetapi banyak dosen belum mampu menggunakan fitur SIAKAD
	Ketersediaan perangkat keras & jaringan	Infrastruktur perangkat keras dan jaringan memadai untuk mendukung SIAKAD	Server Cloud disediakan oleh SEVIMA, perangkat keras sudah tersedia
	Kompetensi awal pengguna	Pengguna (admin, dosen, mahasiswa) mendapat pelatihan BIMTEK untuk pengenalan SIAKAD	Pelatihan dilakukan, namun terdapat perbedaan kompetensi dan kebingungan terutama mahasiswa saat input KRS
	Kesesuaian tujuan program dengan kebutuhan	Program SIAKAD sesuai dengan kebutuhan kampus dalam manajemen pembelajaran dan keuangan	Program dianggap sesuai dan mampu mengatasi masalah manajemen pembelajaran dan keuangan di kampus
Transactions	Kelancaran proses input data akademik	Proses input KRS, nilai, dan data akademik berjalan lancar dan dapat diakses kapan saja	Proses lancar di luar jam sibuk, namun sering terjadi gangguan saat traffic tinggi, perlu refresh berkali-kali
	Integrasi dengan sistem pendukung	SIAKAD terintegrasi dengan sistem keuangan, LMS, dan perpustakaan	Terintegrasi dengan keuangan dan LMS, tapi belum terhubung dengan perpustakaan
	Responsivitas layanan Helpdesk	Helpdesk siap dan responsif 24 jam untuk membantu pengguna	Tim Helpdesk aktif dan siap membantu pengguna selama 24 jam
	Aksesibilitas program	Program mudah diakses oleh semua pengguna	Akses mudah, namun pengguna membutuhkan waktu untuk mengenal fitur dan cara penggunaannya
	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi	Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala untuk perbaikan program	Belum ada evaluasi karena program baru berjalan kurang dari satu tahun, evaluasi direncanakan di akhir semester
<i>OUTCOMES</i>	Efisiensi waktu layanan	Penggunaan SIAKAD mempercepat proses administrasi	Input nilai yang sebelumnya memakan waktu dua minggu

Komponen	Indikator Evaluasi	Intent (Tujuan Program)	Observation
	akademik	akademik	hingga sebulan, kini hanya satu minggu
	Kepuasan pengguna	Pengguna merasa puas dengan kemudahan dan manfaat SIAKAD	Dosen dan mahasiswa puas dengan fitur monitoring jadwal, absensi online, dan pengumpulan tugas yang lebih terorganisir
	Pemanfaatan data dalam pengambilan kebijakan	Data SIAKAD digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan kampus	Belum ada kebijakan yang dihasilkan karena evaluasi penggunaan program belum dilakukan

Tabel 3. memberikan gambaran tentang perbedaan antara tujuan awal program (intent) dan kondisi nyata di lapangan (observation) sesuai pendekatan evaluasi *Countenance Stake* yang menekankan perbandingan antara rencana dan kenyataan empiris sebagai dasar penilaian keberhasilan program.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa latar belakang implementasi SIAKAD sejalan dengan kebutuhan perguruan tinggi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi akademik. Namun, ketersediaan sumber daya, terutama infrastruktur IT dan pelatihan pengguna, masih menjadi kendala. Dari temuan ini tentunya sesuai dengan teori Triwiyanto et al, (2023) yang menyatakan bahwa dari model evaluasi *Countenance Stake* akan diperoleh informasi mengenai latar belakang program sehingga dapat mengembangkan tujuan program yang telah ada.

Pembahasan: kesesuaian latar

belakang program dengan kebutuhan institusi menunjukkan bahwa perguruan tinggi telah mengidentifikasi masalah yang relevan dan merespons dengan solusi teknologi yang tepat. Implementasi SIAKAD diharapkan dapat mengatasi masalah seperti pengelolaan data yang lambat, kesulitan akses informasi, dan kurangnya integrasi antarunit kerja.

Namun, temuan terkait kendala sumber daya menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaan. Infrastruktur IT yang kurang memadai dapat menghambat kinerja sistem dan menyebabkan frustrasi di kalangan pengguna. Kurangnya pelatihan juga dapat menyebabkan pengguna tidak dapat memanfaatkan fitur-fitur SIAKAD secara optimal, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas sistem.

Implikasi Psikologis: kesiapan infrastruktur dan pelatihan pengguna memiliki implikasi psikologis yang signifikan. Pengguna yang menghadapi

kendala teknis cenderung merasa frustrasi, yang dapat mengurangi motivasi mereka untuk menggunakan sistem. Pelatihan yang memadai dapat meningkatkan rasa percaya diri pengguna dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.

Evaluasi proses implementasi menunjukkan bahwa penggunaan SIAKAD oleh dosen, mahasiswa, dan staf berjalan cukup baik, meskipun terdapat beberapa kendala teknis dan non-teknis. Interaksi dan komunikasi antarpengguna dalam sistem juga belum optimal. Dari temuan ini, tentunya sejalan dengan teori Usman, (2023) yang menyatakan tentang salah satu karakter utama yang ada dalam model utama model *Responsive-Countenance*, yaitu berorientasi pada proses dan aktivitas nyata di lapangan, bukan hanya pada tujuan formal program.

Penggunaan SIAKAD yang cukup baik menunjukkan bahwa sistem telah diadopsi oleh sebagian besar pengguna dan memberikan manfaat dalam proses akademik. Namun, kendala teknis dan non-teknis yang masih muncul menunjukkan adanya masalah dalam desain sistem atau dukungan teknis. Kurangnya interaksi dan komunikasi antar pengguna juga dapat mengurangi efektivitas sistem sebagai platform

kolaborasi.

Implikasi Psikologis: kendala teknis dan kurangnya interaksi dapat menyebabkan pengguna merasa terisolasi dan tidak didukung. Desain sistem yang intuitif dan dukungan teknis yang responsif sangat penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Fasilitasi interaksi dan kolaborasi antarpengguna juga dapat meningkatkan rasa komunitas dan kepuasan pengguna.

Selanjutnya, hasil evaluasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD cukup tinggi, dan sistem dinilai efektif dalam mendukung proses akademik. Namun, terdapat ruang untuk peningkatan fitur dan layanan.

Pembahasan: tingkat kepuasan pengguna yang cukup tinggi menunjukkan bahwa SIAKAD telah memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna. Efektivitas sistem dalam mendukung proses akademik juga mengindikasikan bahwa SIAKAD telah mencapai tujuan awalnya. Namun, temuan terkait ruang untuk peningkatan menunjukkan bahwa SIAKAD belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Peningkatan fitur dan layanan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas sistem secara keseluruhan.

Implikasi Psikologis: kepuasan pengguna adalah indikator penting dari keberhasilan implementasi SIAKAD. Pengguna yang puas cenderung lebih termotivasi untuk menggunakan sistem dan merekomendasikannya kepada orang lain. Peningkatan fitur dan layanan dapat meningkatkan persepsi pengguna tentang nilai sistem dan memperkuat komitmen mereka terhadap penggunaan SIAKAD.

Integrasi Model Responsive-Countenance menekankan pentingnya responsivitas terhadap kebutuhan stakeholder. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa SIAKAD telah responsif terhadap kebutuhan perguruan tinggi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi akademik. Namun, responsivitas terhadap kebutuhan pengguna, terutama terkait infrastruktur IT, pelatihan, dan dukungan teknis, masih perlu ditingkatkan. Jadi, secara keseluruhan evaluasi program SIAKAD berbasis model *Responsive-Countenance* memberikan gambaran komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan sistem. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa SIAKAD telah memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna, tetapi terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal infrastruktur IT, pelatihan, dukungan teknis, dan responsivitas terhadap

kebutuhan pengguna. Hal ini sejalan dengan teori Pokhrel (2024), yang menyatakan bahwa setiap tahapan harus dilalui dengan menekankan pada tiga objek evaluasi untuk menilai kesesuaian dan efektivitas program.

#### D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa evaluasi program Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) berbasis model *Responsive-Countenance* memberikan gambaran yang komprehensif dan kontekstual mengenai pelaksanaan program di perguruan tinggi. Model ini mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan program melalui tiga aspek utama yaitu *antecedents* (konteks dan persiapan), *transactions* (proses pelaksanaan), dan *outcomes* (hasil dan dampak). Evaluasi menunjukkan bahwa SIAKAD telah memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan akademik, namun masih terdapat kendala pada infrastruktur, pelatihan pengguna, dan responsivitas layanan yang perlu dioptimalkan agar sistem lebih adaptif terhadap kebutuhan civitas akademika.

Dusarankan agar perguruan tinggi meningkatkan dukungan infrastruktur teknologi dan mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi pengguna SIAKAD

untuk meningkatkan pemanfaatan sistem secara optimal. Selain itu, pengembangan layanan Helpdesk yang responsif dan peningkatan komunikasi antara pengelola sistem dengan pengguna sangat diperlukan untuk mengatasi kendala teknis dan non-teknis. Perguruan tinggi juga disarankan menerapkan evaluasi secara berkelanjutan dengan model *Responsive-Countenance* agar dapat menangkap dinamika kebutuhan pengguna dan melakukan perbaikan secara tepat waktu.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan data yang lebih banyak terfokus pada satu perguruan tinggi sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Selain itu, evaluasi lebih banyak bersifat kualitatif dengan keterbatasan data kuantitatif yang mendalam. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel dan mengkombinasikan metode evaluasi kualitatif dan kuantitatif agar hasil evaluasi dapat memberikan gambaran yang lebih representatif dan akurat mengenai efektivitas SIAKAD di berbagai perguruan tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). Evaluasi Sistem Informasi Akademik Menggunakan Cobit 5 Domain MEA. 1–23.
- Arifin, Z. (2010). Model-Model Evaluasi Program. Arifin, Z. (2010). Model-Model Evaluasi Program. Makalah (Pdf). Jurusan Kurikulum Dan Teknologi Pendidikan. Ilmu Pendidikan. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Bendriyanti, R. P., & Dewi, C. (2015). Model “Countenance Stake” Dalam Evaluasi Pembelajaran Bahasa Inggris Di Perguruan Tinggi. *Academia Accelerating the World’s Research*, 2. <https://www.academia.edu/82911678>
- Bhakti, Y. B., Tola, B., & Triana, D. D. (2022). Aitpo (Antecedent, Input, Transaction, Product, Outcomes): Mixed Model Evaluasi Cipp Dan Countenance Sebagai Pendekatan Evaluasi Program Kampus Mengajar. *Juhu*, 3(1), 11–24. <https://doi.org/10.56806/jh.v3i1.61>
- Dunn, A. M., Hofmann, O. S., Waters, B., & Witchel, E. (2011). Cloaking malware with the trusted platform module. In *Proceedings of the 20th USENIX Security Symposium* (pp. 395–410).
- Haddade, H., Widodo, S., & Rasyid, N. A. M. (2023). Penerapan Model Evaluasi Countenance pada Program Penilaian Kinerja Kepala Sekolah di Halmahera Selatan. *Jurnal Al-Qiyam*, 4(2), 48–61. <http://ojs.staialfurqan.ac.id/alqiyam>
- Ismail, I. H., Jamaluddin, N. E., M.N.Jamalia, Sarinah, & St.Syamsudhduha. (2023). Penerapan model countenance stake pada evaluasi program pembelajaran jarak jauh dan kaitannya dengan pendidikan karakter. *Journal Of Social Science Research*, 3(3), 11244–11258.
- Kusumawati, P. R. D. (2020). Evaluasi Pembelajaran IPA Model Discovery Learning Menggunakan Model Countenance Stake. *Literasi (Jurnal Ilmu Pendidikan)*, 11(1), 20. [https://doi.org/10.21927/literasi.2020.11\(1\).20-31](https://doi.org/10.21927/literasi.2020.11(1).20-31)
- Lestari, A., Nurkhalis, & Achmad. (2023). Manajemen Evaluasi Model Countenance Stake Pada Pembelajaran Pendidikan Agama Islam (PAI) di SMP Negeri 2 Lempuing Ogan Komering Ilir Tahun Pelajaran 2022/ 2023. *Unisan Jurnal: Jurnal Manajemen Dan*

- Pendidikan, 2(1), 709–721.  
<https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal/article/view/1140/568>
- Melgis, S. A. (2023). ... Akademik (Siakad) Menggunakan Model Delone and Maclean Is Success Model (Studi Kasus: Institut Agama Islam Nusantara .... <https://repository.unja.ac.id/57829/>
- Nirtha, E., Hurit, A. A., & Tembang, Y. (2024). Is It Effective or Not? Countenance Stake Evaluation of the Numeration Learning combination Model for Student in South Papua . 9(2), 1–2.
- Nuha, U. (2021). Evaluasi Pembelajaran Bahasa Arab Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 di MAN 3 Sleman Dengan Model Countenance Stake. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Nurgas, I. H., Nur, M., Rasyid, A., & Mania, S. (2025). Evaluasi Program Komunitas Belajar Guru dengan Pendekatan Responsive Model. 14(1), 901–914.
- Pokhrel, S. (2024). Pengenalan Evaluasi Program Pembelajaran Menggunakan Model Stake. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Purwati, E., & Arifin, Z. (2024). Curricula: Journal of Curriculum Development Evaluative study of the Kurikulum Merdeka learning system in Bandung Private Elementary Schools. *Curricula: Journal of Curriculum Development*, 3(1), 167–182.  
<https://doi.org/10.17509/curricula.v2i2.58991><https://ejournal.upi.edu/index.php/CURRICULA/>
- Putra, D. (2023). Evaluasi Pembelajaran Daring Menggunakan Model Countenance Stake di Prodi Tadris Biologi Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. *Educational Journal of the Emerging World (EJEW)*, 2(1), 47–57.
- Rama, A., Ambiyar, A., Rizal, F., Jalinus, N., Waskito, W., & Wulansari, R. E. (2023). Konsep model evaluasi context, input, process dan product (CIPP) di sekolah menengah kejuruan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 8(1), 82.  
<https://doi.org/10.29210/30032976000>
- Rohma, A. N. (2023). Evaluasi Siakad (Sistem Informasi Akademik) Terhadap Tingkat Layanan Akademik Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universit.
- Safardan, E. F. (2016). Evaluasi Program Akselerasi Mutu Sekolah Berwawasan Internasional (PAMS-BWI) Di LPMP Jawa Barat (Penerapan Model Evaluasi Countenance Stake). vi–vii.
- Saman S, M. (2018). Evaluasi model countenance pada mata pelajaran PAI. 6–23.
- Setyowati, K., Chamidy, T., & Muhammad, F. (2024). Analysis of Academic Information System Using Information System Success Model and System Quality Model Case Study of Institut Teknologi Nasional Malang. *Trans. Informatics Data Sci.*, 1(1), 33–44.  
<https://doi.org/10.24090/tids.v1i1.12234>
- Sunjono. (2023). Penerapan Model Countenance Stake sebagai Alat Evaluasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 9278–9288.  
<http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/1503/1095>
- Triwiyanto, T., Arafik, M., Pramono, & Nurabadi, A. (2023). Evaluasi Program Sistem Manajemen Sekolah Dasar Menggunakan Model Countenance Stake. *JAMP: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 6(2), 143–151.
- Umatin, B., & Fikriyah, K. (2021). Implementasi Program Pemberdayaan Ekonomi Pada BAZNAS Kabupaten Jombang Bagi Masyarakat Kecamatan Bandarkedungmulyo. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 4(2), 188–199.  
<https://doi.org/10.26740/jekobi.v4n2.p188-199>
- Usman, D. (2023). Evaluasi Program Pendekatan Responsive Evaluation



Model Terhadap Madrasah Man  
Model. Darul Ulum: Jurnal Ilmiah  
Keagamaan, Pendidikan Dan  
Kemasyarakatan, 14(1), 106–124.  
[https://doi.org/10.62815/darululum.v14  
i1.130](https://doi.org/10.62815/darululum.v14i1.130)