

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS SULAWESI
BARAT**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :
SITI UMRAH
NIM. 530026038**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2021**

ABSTRACT

This study entitled the Effectiveness of the Application of Academic Information Systems in Service Delivery at the University of West Sulawesi. The purpose of this study was to analyze the effectiveness of the application of academic information systems in service delivery at the University of West Sulawesi using qualitative research with descriptive methods. The theory used to carry out the analysis in this study is the Service Quality Theory originating from Parasuraman (1987) which states that to analyze Service Quality you can use five dimensions, namely Responsiveness, Empathy, Tangible, Reliability, and Assurance. The informants in this study determined by purposive technique. The results of this study indicate that the Effectiveness of the Application of Academic Information Systems in Service Delivery at the University of West Sulawesi has not been running optimally. This is due to the results of the analysis showing that the five dimensions of the Tangible have not run optimally because the display of Siakad is still complicated to use so it is not easy to access by users, both lecturers and students.

Keywords: *Effectiveness, Education Services, Academic Information Systems*

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik dalam Penyelenggaraan Pelayanan di Universitas Sulawesi Barat. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem informasi akademik dalam penyelenggaraan pelayanan di Universitas Sulawesi Barat dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teori yang digunakan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini adalah Teori Kualitas Pelayanan yang berasal dari Parasuraman (1987) yang menyatakan bahwa untuk menganalisis Kualitas Pelayanan dapat menggunakan lima dimensi yaitu *Responsiveness*, *Empathy*, *Tangible*, *Reliability*, dan *Assurance*. Di mana informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik dalam Penyelenggaraan Pelayanan di Universitas Sulawesi Barat belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut disebabkan oleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa dari lima dimensi tersebut *Tangible* belum berjalan dengan optimal karena tampilan dari Siakad yang masih rumit untuk digunakan sehingga tidak mudah untuk diakses oleh para pengguna baik dosen maupun mahasiswa.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Pendidikan, Sistem Informasi Akademik

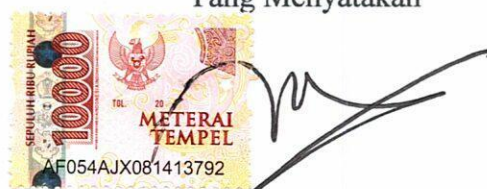
**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul
**“Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik dalam Penyelenggaraan
Pelayanan Pendidikan di Universitas Sulawesi Barat”**
adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip
maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat),
maka saya menerima bersedia menerima sanksi akademik.

Majene, Maret 2021

Yang Menyatakan



Siti Umrah
NIM 530026038

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERSETUJUAN TAPM

Nama : Siti Umrah
NIM : 530026038
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik dalam Penyelenggaraan Pendidikan di Universitas Sulawesi Barat.

Menyetujui:

Pembimbing II



Dr. Agus Priyanto, M.Si.
NIP. 196705242000031001

Pembimbing I



Dr. Abdul Mahsyar, M.Si.
NIP. 196803301993031004

Penguji Ahli



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si.

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik/
Program Magister Administrasi Publik



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP 195910271986031003

Dekan Fakultas Hukum
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Sofjan Aripin, M.Si.
NIP 196606191992031002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Siti Umrah
NIM : 530026038
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik
dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan di
Universitas Sulawesi Barat

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program
Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka
pada

Hari/Tanggal : Sabtu, 24 April 2021
Waktu : 08.00 WIB

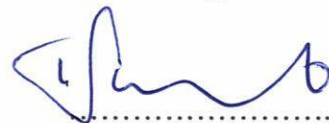
dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Darmanto, M.Ed.

Tanda Tangan



Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si.



Pembimbing I

Nama : Dr. Abdul Mahsyar, M.Si



Pembimbing II

Nama : Dr. Agus Priyanto, M.Si



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala karunia dan ridha-Nya sehingga penyusunan Tugas Akhir Program Magister yang berjudul “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pendidikan di Universitas Sulawesi Barat” dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Dalam penyusunan TAPM ini sejak dari persiapan sampai selesainya telah melibatkan banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Olehnya itu, sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ojat Darajat, Rektor Universitas Terbuka.
2. Dra. Suciati, M.Sc, Ph.D, Direktur Program Pascasarjana.
3. La Ode Anfas, Kepala UPBJJ-UT Majene.
4. Dr. Abd. Mahsyar, M.Si, selaku Pembimbing I yang dengan segala kesabaran, ketekunan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan petunjuk, bimbingan dan saran-saran kepada penulis.
5. Dr. Agus Priyanto, M.Si, selaku Pembimbing II yang dengan segala kesabaran, ketekunan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan petunjuk, bimbingan dan saran-saran kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik dan Staf Administrasi UPBJJ-UT Majene yang telah memberikan ilmu dan fasilitas selama dalam proses perkuliahan.

7. Drs. Abd. Latif, MM, Kepala Biro Akademik dan Umum, dan para staf yang telah meluangkan waktunya dan bersedia memberikan informasi selama pengumpulan data di lapangan.
8. Seluruh rekan-rekan mahasiswa program pascasarjana magister Administrasi Publik UPBJJ-UT Majene.
9. Terkhusus kepada Orang Tua dan Saudara yang telah membesarkan dan membimbing serta Suami dan Anak-anak yang setia mendampingi, mendukung dan penuh pengertian selama menempuh pendidikan di Universitas Terbuka.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat imbalan pahala dari Allah SWT.

Majene, Maret 2021

Penulis

SITI UMRAH
NIM 530026038

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan	ii
Abstract	iii
Abstrak	iv
Persetujuan TAPM Pasca Ujian Sidang	v
Pengesahan Hasil Ujian Sidang	vi
Kata Pengantar	vii
Riwayat Hidup	ix
Daftar Isi	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Konseptual dan Teoritis	7
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Berpikir	27
D. Operasionalisasi Konsep	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	30
B. Lokasi Penelitian	30
C. Sumber Informasi Penelitian.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Analisis dan Pengolahan Data.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	38
B. Pembahasan	40

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	58
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA.....	60
----------------------------	-----------

Lampiran	62
-----------------------	-----------

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Mochamad. (2002). *Pemanfaatan media web sebagai sistem*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, Muhammad. (2007). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aulianto, Dwi Ridho. (2010). Pengaruh penerapan sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan akademik mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro.
- Davis, Gordon B. (1984). *Manajemen information sistem*, Terj. Bob Widyahartono, Jakarta: Pustaka Binaman.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2003). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hartono, Jogyanto. (2005). *Analisis & disain sistem informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Hidayat, Irsyad, dan Shalatin, Irvan. (2007). *Pengembangan sistem informasi akademik dengan menggunakan fingerprint*. Malang: Pustaka Pelajar.
- Kasmir. (2010). *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Komarudin. (1994). *Ensiklopedia manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lubis, Chairuddin P. (2004). Implementasi tri dharma perguruan tinggi dalam mendukung disiplin nasional. *Jurnal Ilmiah. E-USU Repository* Universitas Sumatera Utara.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mahsyar, A. (2014). The Interaction model between street-level bureaucrats and the public in health service provision at puskesmas. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 21(1), 44-48.
- McLeod, Raymond. (1995). *Sistem informasi manajemen: Studi sistem informasi berbasis komputer (Terjemahan)*. Jakarta: Prenhalindo.
- Mulyanto, Agus. (2009). *Sistem informasi konsep & aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Munandar, Ashar Sunyoto. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Pasolong, Harbani Pasalong. (2001). *Teori administrasi publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Pradistya. 2021. Teknik Triangulasi dalam pengelolaan data kualitatif.

<https://www.dqlab.id/teknik-triangulasi-dalam-pengolahan-data-kualitatif#:~:text=Profesi%20Data%20Scientist-.3.Triangulasi%20Sumber%20Data,memiliki%20sudut%20pandang%20yang%20berbeda>. Diakses tanggal 5 Mei 2021.

- Rahman, Afwan. (2015). Efektivitas penerapan sistem informasi akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3 (2), 2015: 837-849,
- Rahmayanti, N. (2010). *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Roza, Media. (2001). Produktivitas dosen dalam melaksanakan tri dharma perguruan tinggi. *Jurnal Tarbiyah al-Awlad*, Vol. 4.
- Sediyono, Eko, dan Ariyani, Eunike. (2012). Sistem informasi akademik information, communication, technology. *Jurnal Magister Manajemen Pendidikan*, Universitas Kristen Satya Wacana.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. L.P. (2011). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Azhar. (2002). *Sistem informasi manajemen: konsep dan pengembangannya*. Bandung: Lingga Jaya.
- Sutopo, HB. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif dasar teori dan terapannya dalam penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Tata, Sutarbi. (2004). *Pengenalan sistem informasi*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utami, Ardhini Warih. (2013). Analisa kesuksesan sistem informasi akademik (Siakad) di perguruan tinggi menggunakan D & M Is Succes Model (studi kasus di ITS Surabaya), *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 4 (5).