

KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI MALANG

Adelino Do Rego Pereira

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggadewi

Email: adelino.dorego@gmail.com

Abstrak: *Sistem Informasi Akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data staf pengajar (dosen) serta administrasi fakultas/jurusan yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan software agar mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional. Dalam kaitan penggunaan teknologi informasi terhadap pengelolaan dokumen administrasi akademik kemahasiswaan, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang telah melakukan perubahan sistem administrasi akademik dari sistem pengelolaan dokumen yang masih bersifat manual menuju sistem pengelolaan administrasi kemahasiswaan berbasis.E-administration. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan berbasis sistem informasi akademik yang ada Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang belum cukup memadai, mulai dari pengadaan kualitas fasilitas (komputer dan printer yang sering erorr) serta pegawai akademik lamban memberi pelayanan. Sehingga upaya yang dilakukan adalah melalui komunikasi yang efektif dengan mahasiswa serta memberikan pengarahan kepada mahasiswa terkait penggunaan pelayanan berbasis sistem informasi akademik.*

Kata Kunci : *Kualias Pelayanan dan Sistem Informasi Akademik*

Summary: *Academic information system does help data management of university student, subject lesson, lecturer and faculty administration which is still manual done by software in order to be effective and pressing operational budget. In this case, information technology which used by Tribhuwana Tunggadewi University of Malang has experienced development. From manual administration management to administration management base on internet. This research uses qualitative method. The research result shows that the academic information system service in Tribhuwana Tunggadewi University of Malang is not enough yet. Such as lack of supplying quality facilities (the error computer and printer) and the employees is slow when giving service. So, the employees have to give some guidelines about using academic information system service.*

Keywords: *Quality Service and Academic Information System*

PENDAHULUAN

Di dalam demokrasi modern, setiap warga negara berhak mengetahui dan memperoleh informasi tentang aktivitas pemerintah khususnya badan publik. Kewajiban pemerintah adalah memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik, cepat, tepat dan transparan. Hak dan kewajiban antara warga negara dan pemerintah diatur dan dijamin dalam peraturan perundangan. Salah satu ciri era demokratisasi yang sudah maju adalah keterbukaan informasi. Keterbukaan tersebut telah menjadi tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat seiring dengan proses demokratisasi itu sendiri, transparansi, dan hak asasi manusia.

Secara umum sistem informasi akademik dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang

dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dihasilkannya. Sistem Informasi Akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data staf pengajar (dosen) serta administrasi fakultas/jurusan yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan *software* agar mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *contoinue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan, langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh penggunaan layanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan.

Dalam kaitan penggunaan teknologi informasi terhadap pengelolaan dokumen administrasi akademik kemahasiswaan, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang (UNITRI) telah melakukan perubahan sistem administrasi akademik dari sistem pengelolaan dokumen yang masih bersifat manual menuju sistem pengelolaan administrasi kemahasiswaan berbasis *E-administration*, yaitu pengelolaan administrasi dokumen perkantoran berbasis teknologi informasi melalui jaringan internet.

Universitas Tribhuwana Malang sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Malang dengan jumlah mahasiswa sebanyak 2.107 mahasiswa yang terdiri dari tujuh fakultas yaitu: Pertanian, Ekonomi, Teknik, Sosial dan Politik, Ilmu kesehatan, Program Diploma, Pasca Sarjana. Adapun visi dari Universitas Tribhuwanan Malang (UNITRI) adalah "Pendidikan Untuk Semua".

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang merupakan salah satu institusi yang memiliki tujuan pokok yang menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berdasarkan kebudayaan kebangsaan Indonesia dengan cara ilmiah yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1990 tentang pendidikan tinggi, maka salah satu bentuknya adalah dengan membentuk unsur pelaksana administrasi yang merupakan perangkat penyelenggaraan keseluruhan pelayanan teknis dan administrasi yang diperlukan dalam pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pengelola program pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Permasalahan atau hambatan yang datangnya dari pegawai yang berwenang dan berkewajiban melayani administrasi akademik kemahasiswaan maupun permasalahan dari kelemahan sistem dan prosedur yang ada. Dimana masalah tersebut akan diteliti antara lain sebagai berikut:

Pertama, belum optimalnya jaringan internet dikelola oleh pusat data dan informasi Unitri, sehingga pada saat mahasiswa ingin melakukan registrasi *online* seperti mengisi kartu rencana studi (KRS), mengubah atau batal tamba kartu rencana studi dan melihat kartu hasil studi (KHS) sering terjadi kendala antara lain, akses data sangat lemah dan lambat kadang-kadang jaringan error akses data tidak berjalan sama sekali karena banyaknya mahasiswa yang mengakses *webs ite* atau situs tersebut tidak berjalan mahasiswa dapat mengakses dengan cepat serta lebih efektif dan efisien tanpa harus mengeluarkan biaya.

Kedua, kurangnya staf pelayanan akademik yang melayani mahasiswa mengurus Kartu Rencana Studi (KRS) atau Kartu Hasil Studi (KHS) hanya 2 (dua) dan harus melayani mahasiswa yang berjumlah 2.107 orang mahasiswa yang mengurus kartu rencana studi (KRS) / kartu hasil studi (KHS) yang menyebabkan salah satu kendala atau hambatan- hambatan.

Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam *Samapra Lukman* (2000: hlm 5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai, hal, secara, atau hasil pekerjaan melayani (Sinambela, 2006: hal 5).

Menurut Moenir (1997:42) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembangaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Menurut kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Sinambela (2010, hal:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan setiap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Artifatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

Kata kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. Estika (*esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*).

Selanjutnya, *Fitzsimmons* dan *Fitzsimmons* dalam Budiman (2004:15) Berpendapat bahwa terdapat lima indicator pelayanan publik, yaitu:

- a) *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar
- b) *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lain;
- c) *Resposivenes*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
- d) *Assurance*, yang di tandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan
- e) *Empty* yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006:6) Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk itu mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparasi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat dikases oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang seseuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni palayanan yang dapat mendorong peran serta masyakat dalam penyelenggaraan palayanan publik dengan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima palayanan publik.

Sistem Informasi Akademik (SIA)

Menurut *Bondan Muliawan* (http://eprints.undip.ac.id/25934/1/ML2F0985_97.pdf; diakses tanggal 2 September 2013) Sistem Informasi Akademik adalah aplikasi yang dirancang dan dibuat untuk mengolah data-data yang berhubungan dengan informasi akademik, meliputi data mahasiswa, karyawan, rekaman prestasi, kurikulum, dan jadwal perkuliahan. Setiap anggota civitas akademika mempunyai tingkat akses yang berbeda-beda terhadap SIA. Tingkat akses yang dimaksud disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat kepentingan dari masing-masing pengguna sistem.

Dalam perkembangannya, kebutuhan akademik menjadi lebih kompleks karena kebijakan akademik ditiap institusi pendidikan sering mengalami perubahan. Pada pendidikan tingkat tinggi (strata-1) perubahan ini tidak berlangsung secara keseluruhan sistem, tapi perubahannya hanya berkisar

pada beban studi, bobot, matakuliah, penilaian, dan kurikulum. Hal tersebut dapat diatasi dengan cara menyimpan data-data yang diinginkan dalam basis data. Sehingga jika apabila terjadi perubahan kebijakan di kemudian hari, yang perlu dilakukan hanya memodifikasi basis data.

Manfaat Sistem Informasi Akademik

Menurut Gufron (<http://gufron.com/berita-23-sistem-informasi-akademik-sia-berbasis-web.html>: di akses 02 September 2013) Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dengan penerapan Sistem Informasi Akademik ini adalah:

- 1) Kemudahan bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi tanpa harus melakukan interaksi langsung dengan bagian administrasi karena informasi tersebut dapat diperoleh dengan melakukan pencarian data melalui komputer yang terkoneksi secara internet.
- 2) Kemudahan bagi bagian administrasi dikarenakan berkurangnya interaksi secara langsung dan lebih dilakukan interaksi terhadap data-data yang diinputkan oleh mahasiswa yang merupakan kebutuhan untuk proses pengolahan data.
- 3) Penyimpanan data yang terstruktur dikarenakan Sistem Informasi Akademik menggunakan database yang tersimpan didalam komputer.
- 4) Updating informasi antara bagian administrasi akademik maupun dengan bagian keuangan yang merupakan validasi untuk status mahasiswa sehingga dapat melakukan kegiatan belajar mengajar, dimana terjadi interaksi data secara langsung tanpa memerlukan update data secara manual. Update data dari Sistem Keuangan dan Sistem Akademik merupakan proses penting dimana proses ini mengupdate status mahasiswa dalam interval waktu tertentu.
- 5) Kemudahan bagi pengajar untuk melakukan kegiatan belajar mengajar dimana pada komponen Front End Web dan komponen Back End Web dapat membantu para pengajar untuk menyampaikan informasi secara online dan menerima informasi secara on-line dari mahasiswa.
- 6) Pada sistem ini dapat mereduksi waktu yang dilakukan pada Sistem Akademik secara manual.
- 7) Pengolahan data keuangan yang lebih efektif dengan menggunakan aplikasi yang dapat mendukung proses keuangan dan proses kepegawaian.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan *Stratified Random Sampling* dimana peneliti menentukan sampel di ambil berdasarkan stratifikasi struktur organisasi yang ada.

Sedangkan dalam analisis data diantaranya adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan Untuk mengukur validitas keabsahan data yaitu dengan menggunakan teknik pemeriksaan didasarkan atas jumlah kriteria tertentu, ada empat kriteria yang digunakan dalam

penelitian ini, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), kteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kualitas pelayanan berbasis sistim informasi terhadap pelayanan akademik di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa tingkat kualitas pelayanan berbasis sistim informasi akademik yang ada Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang belum cukup memadai, mulai dari pengadaan kualitas fasilitas (*komputer dan printer yang sering error*) kurang efektif serta staff dari akademik cenderung lamban dalam menagani setiap kebutuhan mahasiswa. Ditambah lagi tidak balancenya antara jumlah mahasiswa dengan fasilitas akademik, sehingga kadang mahasiswa ngantri terlalu lama ketika membutuhkan pelayanan dari akademik.

Sesuai hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa Fakultas Pertanian yang menyatakan "*fasilitas akademik tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dikarenakan fasilitas yang ada selalu rusak (computer/ printer) sehingga kebutuhan yang diperlukan menjadi lambat.* ". hal lain juga dikemukakan oleh salah satu Mahasiswa Fakultas Ekonomi bahwa "*fasilitas akademik tidak seimbang dengan kapasitas mahasiswa yang sangat banyak dan jumlah karyawan akademik pun sangat sedikit sehingga pelayanan sangat kurang maksimal* ".

Upaya peningkatkan tingkat kualitas mahasiswa terhadap pelayanan berbasis sistim informasi akademik di Universitas Tribhuwana Tunngadewi Malang

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang bagaimana upaya meningkatkan tingkat kualitas mahasiswa terhadap pelayanan berbasis sistim informasi akademik di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang adalah melalui komunikasi yang efektif dengan mahasiswa serta memberikan pengarahan kepada mahasiswa terkait penggunaan pelayanan berbasis sistim informasi akademik.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakuakn oleh peneliti pada tanggal 06 januari 2014 dengan salah satu mahasiswa Fakultas Ekonomi mengatakan "*upaya meningkatkan tingkat kualitas mahasiswa terhadap pelayanan berbasis sistim informasi akademik di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang adalah melalui komunikasi yang efektifdengan mahasiswa* ".

Hambatan-hambatan dalam pelayanan berbasis Sistem Informasi akademik di Universitas Tribhuwanan Tunggadewi Malang

Hambatan yang paling penting adalah tidak balancenya antara kapasitas mahasiswa dangan fasilitas sistim informasi akademik di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang (*printer sering error*) serta kurangnya sumber daya manusia (SDM) secara kuantitas maupun kualitas. Sedangkan faktor pendukung dalam pelayanan berbasis Sistem Informasi akademik di Universitas Tribhuwanan Tunggadewi Malang adalah mempermudah setiap kebutuhan mahasiswa. Misalnya pengurusan KRS dan lain sebagainya.

KESIMPULAN

Tingkat kualitas pelayanan berbasis sistim informasi akademik yang ada Universitas Tribhuwana

Tunggadewi Malang belum cukup memadai, mulai dari pengadaan kualitas fasilitas (*komputer dan printer yang sering erorr*) kurang efektif serta staff dari akademik cenderung lamban dalam menagani setiap kebutuhan mahasiswa. Sehingga upaya yang dilakukan adalah melalui komunikasi yang efektif dengan mahasiswa serta memberikan pengarahan kepada mahasiswa terkait penggunaan pelayanan berbasis sistim informasi akademik.

Maka dari itu peneliti memberikan rekomendasi diantaranya, Meningkatkan tingkat kualitas pelayanan berbasis sistim informasi akademik yang ada Universitas Tribhuwana Tunggadewi perlu adanya penambahan fasilitas yang memadai (*misalnya, pengadaan computer dan printer serta monitor*). Kemudian keramahan dari pegawai / staff kepada mahasiswa dalam melayani kebutuhan setiap mahasiswa sehingga mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan akademik dan melalui komunikasi dan memberikan pengarahan saja kepada mahasiswa serta Perlu adanya penambahan fasilitas pendukung yang baik untuk memenuhi kuantitas mahasiswa yang sangat banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Bondan.(Muliawan. (<http://eprints.undip.ac.id/25934/1/ML2F098597.pdf>: diakses tanggal 2 September 2012) 2013
- Budiman Rusli ,*Pelayanan publik di Era Reformasi www: pikiran rakyat - com Edisi 7 juni 2004* hlm 4
- Dandang Juliantara (Ed.), *Peningkatan Kepastian Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta:Pembaruan 2005), hlm 19-20
- Dwiyanto, Agus. 2008 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- J.S.Badudu, Sutan Mohamad Zain kamus besar bahasa Indonesia, (Jakarta Pustakan Sinar 8 harapan ,2001) 781-78
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003. kurniawan, Agung *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005), hlm 1-2.
- Lijan Potlak Sinambela, dkk. 2010 Reformasi Pelayanan Publik Teori dan Implementasi Cetakan 10 di Terbitkan Oleh PT Bumi Aksara Jl. Sawo Raya No.18
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.
- Osborne, David dan Plastrik Memangkas Birokrasi : Lima Strategis Menuju pemerintahan Wirausaha, terjemahan abdul Rosyid dan Remelan ,(Jakarta: PPM, 2004) hlm 322-323
- Pedoman Penulisan Skripsi, Ilmu Administrasi, Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Jakarta 13220*
- Rusli, Budiman .*pelayanan publik di Era Reformasi*, www.pikiranrakyat.com Sampra Lukman, manajemen kualitas,(Jakarta STIA LAN Press, 2000), hlm 8
- Sinambela, Lijan poltak, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006. Diakses diakses tanggal 2 September 2012) 2013
- Tugiman, Hiro.2005. *Pengantar Audit Sistem Informasi*. Yogyakarta: Kanisius