

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Mencerdaskan kehidupan bangsa akan dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus berusaha memprioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap masyarakat yaitu mahasiswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya. Maka Persaingan juga akan semakin ketat di antara perguruan-perguruan tinggi di indonesia mendorong perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya termasuk penyediaan informasi. Globalisasi di dunia pendidikan menuntut perguruan tinggi untuk dapat mengelola informasi dengan baik, sehingga kebutuhan informasi masing-masing pihak berkepentingan dapat terpenuhi dengan cepat dan tepat. Pada Sistem manajemen mutu menyatakan bahwa salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengukur mutu suatu produk atau jasa adalah kemampuan suatu produk/jasa dalam memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan/pemakai. Kriteria yang ditetapkan oleh pelanggan

atau pemakai produk/jasa sering juga disebut dengan harapan pelanggan/pemakai.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan. Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Pada Perguruan tinggi juga harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan. Penelitian mengenai

berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.

Sistem merupakan elemen – elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem juga merupakan komponen-komponen yang memiliki unsur-unsur terkait antara satu dengan yang lain. Kemudian informasi merupakan data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan, sistem pengolahan informasi akan mengelolah data menjadi informasi dari bentuk tidak berguna menjadi yang berguna bagi penerimanya. Kemudian akademik yaitu semua yang berkaitan dengan pendidikan dan pengembangannya yang bersifat ilmiah, akademik bisa berupa ilmu pengetahuan yang dipelajari dalam suatu instansi pendidikan. Dari penjelasan diatas mengenai sistem, informasi, akademik, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akademik merupakan sistem komputerisasi atau teknik pemanfaatan computer sebagai alat bantu proses yang bertujuan untuk mengolah dan menangani data-data akademik.

Sistem Informasi Akademik Terpadu Universitas Negeri Gorontalo “SIATUNG” adalah sebuah sistem informasi berbasis web yang di bangun oleh tim khusus dari Universitas Negeri Gorontalo sejak tahun 2005 dengan tujuan: (1) membantu pekerjaan administrasi institusi dalam hal pengelolaan

database akademik dan administrasi. (2) meningkatkan kecepatan dan akurasi pencarian suatu data/informasi (*searching and tracking of information*). (3) meminimalisir duplikasi data dan informasi antar unit atau bagian di lingkungan kerja universitas (karena semua data akan di ambil atau di simpan dalam satu sumber data base). (4) menerapkan sistem penyimpanan data/informasi digital. (5) meningkatkan mutu dan efektifitas pengawasan kegiatan akademik (belajar mengajar) dan kegiatan administrasi di lingkungan universitas sebagai salah satu upaya meningkatkan kualitas seuruh komponen civitas akademik (mahasiswa, staff pengajar/dosen dan karyawan/pegawai). (6) menciptakan suatu sistem yang terintegrasi secara penuh (*back and system*), yang dapat melayani pekerjaan administrasisehari-hari secara hampir menyeluruh/komperhensip. Dengan demikian di harapkan efektifitas dan efisiensi kinerja sistem administrasi dapat lebih di tingkatkan lagi. (7) sebagai langkah awal dan wujud pembangunan model universitas masa depan yang berbasis teknologi/komputer (*e-university dan m-university*). (8) penyempurnaan sistem manajemen data dan informasi (perencanaan, pengorganisasian, pengolahan, penyimpanan, penggunaan dan kontrol/evaluasi) di bidang akademik dan administrasi. (9) pembaharuan data dan informasi institusi khususnya di bidang akademik dan administrasi (*re-up-to-dating data an information*). (Nova Kasil, 2015:6). Teknologi informasi sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan di perguruan tinggi utamanya pelayanan di bidang akademik, sistem informasi pengelolaan akademik terpadu merupakan kebutuhan yang sangat perlu di terapkan,

sehingga efisiensi dan efektifitas pelayanan administrasi akademik dapat tercapai. Pengembangan sistem informasi pengelolaan akademik terpadu mengarah pada peningkatan mutu pelayanan dan informasi pengelolaan akademik terpadu yang sangat di butuhkan oleh pimpinan lembaga dalam kerangka pengendalian sistem, penentuan, penentuan kebijakan dan rencana strategik. Di samping itu interkoneksi data antar fakultas dan unit dalam lingkungan perguruan tinggi di harapkan dapat mempercepat akses data dan informasi pengelolaan akademik dan percepatan pelayanan di bidang akademik.

Ronald Barnett (2003:10) menemukan ada empat aspek penting dalam pendidikan tinggi yaitu: (a) pendidikan tinggi sebagai produksi sumber daya manusia yang berkualitas, (b) pendidikan tinggi sebagai tempat pelatihan riset karir, (c) pendidikan tinggi sebagai manajemen efisiensi dari syarat pengajaran, (d) pendidikan tinggi sebagai sebuah materi dari perluasan kesempatan hidup. Kemudian pada penyelenggaraan pendidikan selanjutnya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*qualityassurance*), pengendalian kualitas (*qualitycontrol*), dan perbaikan kualitas (*qualityimprovement*) (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 1998).

Dalam meningkatkan kepuasan layanan mahasiswa, hal ini di bantu dengan adanya sistem informasi akademik terpadu sehingganya memudahkan

mahasiswa dalam menelusuri apa yang dibutuhkan mahasiswa yang berhubungan dengan akademik misalnya untuk melihat pendaftaran wisuda, kemudian untuk pengambilan mata kuliah dengan ruangan kuliah serta dosen pengampuh mata kuliah tersebut, Kemudian perkuliahan secara online yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa, sehingannya mahasiswa sudah tidak melakukan dengan cara manual lagi akan tetapi sudah dengan cara online dengan menggunakan SIAT UNG. Pada perguruan tinggi Universitas Negeri Gorontalo terdapat 10 fakultas yang terdiri dari Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Ilmu Social, Fakultas Sastra dan Budaya, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu-Ilmu Pertanian, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum, dan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. (Profil Universitas Negeri Gorontalo www.ac.ung.id.) Dengan jumlah fakultas tersebut pengelolaan pendidikan harus diimbangi dengan pemberian pelayanan yang baik, megikuti aturan akademik yang telah ditetapkan, sebagai dasar untuk dilaksanakan oleh seluruh civitas akademika yaitu staf administrasi, dosen, mahasiswa dan manajemen pengelola pendidikan.

Semua itu dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan *stakeholder* Universitas Negeri Gorontalo, Untuk dapat mensinkronisasikan peraturan akademik tersebut dengan tujuan yang diharapkan diperlukan adanya komitmen yang kokoh dari masing-masing pihak yaitu mahasiswa, dosen, staf administrasi dan manajemen untuk melaksanakan dan mengevaluasi aktifitasnya sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan visi

dan misi lembaga. Prioritas dibidang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tentunya adalah bidang pelayanan akademik. Jasa pelayanan akademik yang berkualitas, diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa, dan mahasiswa penerima layanan dapat memberikan evaluasi atas jasa layanan yang diterimanya. Kedua belah pihak mempunyai hubungan timbal balik sehingga masing-masing pihak memperoleh kepuasan yang sama.

Universitas Negeri Gorontalo dalam pelaksanaan kegiatan administrasi akademik dan administrasi umum sehari-hari tidak terlepas dari tuntutan akan kebutuhan data dan informasi, terutama dalam mendukung efektifitas proses pengambilan keputusan. Sebab dengan dukungan data dan informasi yang akurat sebuah keputusan akan dapat di optimalkan hasilnya. Untuk mengoptimalkan daya dukungan data dan informasi dalam kegiatan administrasi dan akademik, maka kebutuhan pengelolaan sistem secara efektif mulai dari kegiatan merencanakan kegiatan, mengorganisasikan kegiatan, melaksanakan (mengelola informasi), dan mengevaluasi optimalisasi data dan informasi baik dalam penyimpanan, sirkulasi maupun penggunaannya. Pada Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo yaitu: Menurut mahasiswa fakultas ilmu pendidikan bahwa kelebihan dari Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Fakultas Ilmu Pendidikan Sudah dapat membantu mahasiswa dalam pengimputan Kartu Hasil Studi (KRS), kemudian siat juga sudah membantu mahasiswa dalam pembayaran SPP, Wisudah, KKS, Siat juga bisa memudahkan perkuliahan antara dosen dan mahasiswa ketika dosen tersebut

sedang tidak berada di tempat perkuliahan (Luar Daerah), Maksudnya disini yaitu ketika dosen tersebut sedang tidak berada ditempat lalu dosen ingin memberikan tugas kepada mahasiswa, dosen tersebut akan memberikan tugas perkuliahan melalui E-Mail (perkuliahan jarak jauh) maka mahasiswa akan mengerjakan tugas tersebut kemudian mengirimkannya juga E-Mail. Akan tetapi kekurangan dari Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Fakultas Ilmu Pendidikan menurut mahasiswa yaitu, terlalu banyak gangguan-gangguan jaringan, Misalnya ketika pembayaran SPP hambatannya jaringan, kemudian dalam melihat nilai atau menginput nilai hambatannya juga jaringan, kebanyakan mahasiswa tidak dapat melihat nilai karena gangguan jaringan yang terjadi bisa beberapa hari.

Menurut Philip Kotler (2006:231) perihal kualitas pelayanan terdapat lima unsur sebagai berikut : (a) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, (b) Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, (c) Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (d) Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, (e) Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Jaminan kualitas pelayanan akademik, menurut Kotler dalam perspektif pelayanan secara umum memiliki lima dimensi yaitu *tangible, reliability, respposiveness, Assurance* dan *empathy*.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi. Secara tidak langsung sistem akademik memberikan dampak terhadap tuntutan perubahan pelayanan dan mutu dalam hal sarana dan prasarana yang cukup signifikan misalnya: (1) dalam hal pemograman mata kuliah, dari yang sebelumnya mengandalkan kertas sebagai pemilihan program mata kuliah (manual) yang rentan terhadap *human error*, kini sudah beralih menjadi sistem yang berbasis *internet (Online)*, (2) proses pembayaran uang semester (SPP) yang sebelumnya harus antri, kini pembayaran bisa melalui ATM atau Bank yang telah menjalin kerjasama dengan pihak Universitas Negeri Gorontalo.

Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya. Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa dalam pengembangan Fakultas Ilmu Pendidikan dimasa yang akan datang. Realitas menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar (calon mahasiswa) pada instansi pendidikan sangat ketat, tidak cukup dengan penyediaan fasilitas fisik yang baik saja, tetapi juga harus disertai proses penyelenggaraan pelayanan akademik yang memuaskan untuk menjadikan mahasiswa loyal. Walaupun dalam hal ini

pendidikan bukanlah organisasi yang mengejar laba, akan tetapi semakin banyak mahasiswa yang berminat masuk di lembaga pendidikan yang bersangkutan akan meningkatkan nilai lembaga pendidikan tersebut, yang pada gilirannya akan memberikan citra yang baik.

Dalam upaya pemerintah meningkatkan mutu pendidikan sebagaimana yang tertera dalam pembukaan UUD 45 mencerdaskan kehidupan bangsa. administrasi merupakan salah satu sumber mendapatkan ilmu bagi pelanggannya, untuk itu dalam melaksanakan pelayanan bukan hanya pelayanan monoton yang selalu di sajikan. Tetapi pelayanan itu harus diprioritaskan pada kepuasan pelanggan. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat Internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Meskipun lembaga pendidikan termasuk lembaga sosial bukan industri, lembaga pendidikan harus lebih berkualitas dalam menyelaraskan tujuan pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa demi kemajuan bangsa ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Waktu Akses Sistem Informasi Akademik Terpadu SIAT Universitas Negeri Gorontalo ?

2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Penggantian Password Sistem Informasi Akademik Terpadu SIAT Universitas Negeri Gorontalo ?
3. Bagaimana Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Kecepatan Menggunakan Fitur-Fitur Yang Ada Dalam Sistem Informasi Akademik Terpadu SIAT Universitas Negeri Gorontalo ?
4. Bagaimana Kendala Dalam Mengakses Sistem Informasi Akademik Terpadu SIAT Universitas Negeri Gorontalo ?

C. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Waktu Akses Sistem Informasi Akademik Terpadu SIAT Universitas Negeri Gorontalo.
2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Penggantian Password Sistem Informasi Akademik Terpadu SIAT Universitas Negeri Gorontalo.
3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Kecepatan Menggunakan Fitur-Fitur Yang Ada Dalam Sistem Informasi Akademik Terpadu SIAT Universitas Negeri Gorontalo .
4. Kendala Dalam Mengakses Sistem Informasi Akademik Terpadu SIAT Universitas Negeri Gorontalo .

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini ditujukan pada pihak-pihak terkait antara lain :

1. Pustikom Universitas Negeri Gorontalo diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi dosen dan pegawai UNG, khususnya dalam meningkatkan pemanfaatan sistem informasi akademik terpadu (SIAT), sehingga dapat meningkatkan kinerja individual.
2. Pimpinan Fakultas yang ada di Universitas Negeri Gorontalo, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangan, informasi dan masukan bagi Fakultas untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik.
3. Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo penelitian ini menjadi sumber bacaan yang terkait dengan kegiatan peningkatan mutu untuk menjadi sebuah inspirasi dan motivasi dalam penyelesaian studi.
4. Peneliti, yaitu dapat memberikan wawasan untuk memahami bagaimana kepuasan Mahasiswa dalam layanan sistem informasi akademik terpadu di Universitas Negeri Gorontalo.