

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS MUTU LAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK DI SMA NEGERI DUNGALIYO**

OLEH

HENDRIK MALANUA

NIM: 131 413 049

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pembimbing I



Dr. Arifin Sukung, M.Pd
Nip. 19760705 200604 1 004

Pembimbing II



Intan Abd. Razak, S.Ag, M.Pd
Nip. 19781009 200604 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan



Dr. Arifin Sukung, M.Pd
Nip. 19760705 200604 1 004

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS MUTU LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI
SMA NEGERI 1 DUNGALIYO**

Oleh

HENDRIK MALANUA

NIM :131 413 049

Telah di pertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : jumat, 17 Mei 2019

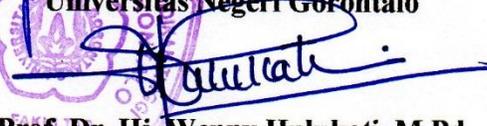
Waktu : 14:00 s/d selesai

Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1. Prof. Dr. H. Ansar, M.Si NIP. 19611114 198703 1 003	1. 	20-05-19
2. Dr. Novianty Djafri, M.Pd.I NIP. 19741123 200501 2 001	2. 	20-05-19
3. Dr. Arifin Sukung, M.Pd NIP. 19760705 200604 1 004	3. 	20-05-19
4. Intan Abd. Razak, S.Ag, M.Pd NIP. 19781009 200604 2 001	4. 	20-05-19

Gorontalo, April 2019

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Gorontalo


Prof. Dr. Hj. Wenny Hulukati, M.Pd

NIP: 19570918 198503 2 001

ABSTRAK

Hendrik Malanua. 2019. *Analisis Mutu Layanan Sistem Informasi Akademik Di SMA Negeri 1 Dungaliyo.* Skripsi, Program Studi Administrasi Pendidikan Jurusan Manajemen Pendidikan Jurusan Manajemen Pendidikan, pembimbing (I) Dr. Arifin Sukung, M.Pd (II) Intan Abd. Rajak, S.Ag, M.Pd. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) bagaimana aspek bukti fisik (fasilitas) layanan sistem informasi akademik. 2) bagaimana aspek kehandalan layanan sistem informasi akademik. 3) bagaimana aspek daya tanggap layanan sistem informasi akademik. 4) bagaimana jaminan layanan sistem informasi akademik di SMA N. 1 Dungaliyo. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sedangkan teknik pengumpulan datanya yaitu melalui pengisian angket dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan sistem informasi akademik di SMA N. 1 Dungaliyo ditinjau dari 1) aspek bukti fisik (fasilitas) hasilnya berada pada kriteria cukup baik dengan perolehan skor rata-rata 75%. 2) aspek kehandalan hasilnya berada pada kriteria cukup baik dengan perolehan skor rata-rata 77,60%. 3) kemudian aspek daya tanggap hasilnya juga berada pada kriteria cukup baik dengan perolehan skor rata-rata 74,30%. Selanjutnya 4) aspek jaminan layanan sistem informasi akademik hasilnya berada pada kriteria cukup baik dengan perolehan skor rata-rata 80,30%. Adapun saran-saran yang disampaikan kepada pihak terkait antara lain: 1. sekolah kiranya dapat memperhatikan ketersediaan sarana prasarana yang belum memadai dalam proses pelaksanaan sistem informasi akademik di SMA N. 1 Dungaliyo, terutama pengadaan komputer serta jaringan internet untuk kelancaran pelaksanaan proses layanan. 2. Petugas lebih memperhatikan sikap dalam melayani peserta didik agar proses yang dirasakan oleh peserta didik terasa nyaman sesuai harapan peserta didik. 3. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pembaca agar dapat menambah wawasan dan informasi terkait analisis mutu layanan sistem informasi akademik serta dapat mengembangkan lagi penelitian ini guna untuk penyempurnaan bahan yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini.

Kata kunci : *mutu layanan, informasi akademik*

ABSTRACT

Hendrik Malanua. 2019. Analysis of Academic Information System Service Quality at SMA Negeri 1 Dungaliyo. Skripsi, Study Program of Education Administration, Department of Education Management, the principal supervisor is Dr. Arifin Sukung, M.Pd, and the co-supervisor is Intan Abd. Rajak, S.Ag, M.Pd. The research aimed to find out: 1) physical evidence (facility) aspect of academic information system service, 2) reliability aspect of academic information system service, 3) responsiveness aspect of academic information system service, and 4) assurance of academic information system service at SMA N 1 Dungaliyo. The method in this research applied quantitative descriptive method. Meanwhile, the technique of data collection was through questionnaire fulfillment and observation. The finding of research showed that the service quality of academic information system at SMA N 1 Dungaliyo was reviewed from 1) physical evidence (facility) aspect was in sufficiently good criteria by achieving average score for 75%, 2) reliability aspect was in sufficiently good by achieving average score for 77,60%, 3) responsiveness aspect was also in sufficiently good criteria by achieving average score for 74,30%, and 4) assurance aspect of academic information system service was in sufficiently good criteria by achieving score for 80,30%. The suggestions were expressed to the related parties including 1. The school should pay more attention to facility and infrastructure availability which were inadequate for the implementation process of the academic information system at SMA N 1 Dungaliyo, particularly computer and internet network procurement for continuity of the service process implementation. 2, the officer should pay more attention to the attitude in serving students in order to make students feel comfortable based on their expectation. 3, the writer expected the research could be a reference for readers in order to add insight and information related to the analysis of service quality of academic information system as well as it could develop the research for completing the material to be subject in the research.

Keywords: *Service Quality, Academic Information*

