

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Konteks Penelitian**

Administrasi publik selalu berkaitan erat dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat di hampir semua bidang kehidupan manusia, seperti pelayanan pendidikan. Administrasi publik merupakan aktivitas pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan dari pihak lain dimana pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/ swasta. Sehubungan dengan hal tersebut, Keban (2004) mengemukakan bahwa salah satu dimensi strategis administrasi publik adalah manajemen.

Terkait dengan hal tersebut di atas, dalam sebuah pemerintahan diperlukan manajemen atau pengelolaan yang baik terutama dalam bentuk pelayanan publik. Hal ini dikarenakan semakin kompleks masyarakat, kebutuhan akan barang dan jasa publik semakin tidak terbatas, sehingga diperlukan manajemen pelayanan publik sebagai bentuk evaluasi kualitas organisasi pelayanan baik pemerintah pusat maupun daerah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan inovasi dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik adalah menjadi tanggung jawab pemerintah. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Abdussamad (2020:iii) menegaskan intinya penyediaan pelayanan publik adalah bagaimana memudahkan publik dalam menyelesaikan sebuah urusan baik administrasi ataupun pelayanan barang dan jasa. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia tentang peningkatan pelayanan publik yang selalu menjadi perhatian umum termasuk pelayanan publik di dunia pendidikan tinggi atau perguruan tinggi.

Era globalisasi dewasa ini telah menempatkan dunia pendidikan tinggi atau perguruan tinggi untuk berhadapan dengan berbagai tantangan dan permasalahan tentang bagaimana meningkatkan pelayanan akademik. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan antar perguruan tinggi, sehingga dibutuhkan suatu strategi berupa inovasi untuk meningkatkan pelayanan dilihat dari sisi akademik. Hal ini karena perguruan tinggi dituntut untuk melakukan inovasi untuk memberikan serta meningkatkan pelayanan akademik guna memenuhi kepuasan penerima layanan, utamanya mahasiswa.

Inovasi pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan & RB) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan

gagasan/ ide kreatif orisinal dan/ atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi banyak orang, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Imanuddin (dalam Hendrayady, 2020:231), inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/ lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan cara baru maupun ide kreatif teknologi pelayanan, memperbaharui, menyederhanakan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi, sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan.

Dalam hal pelayanan akademik, inovasi dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik yang secara tidak langsung akan membentuk citra perguruan tinggi. Oleh karena itu, dalam melakukan inovasi perbaikan dan peningkatan citra perguruan tinggi sebagai institusi yang berinteraksi dengan masyarakat, maka pemenuhan harapan masyarakat menjadi salah satu aspek utama yang menjadi tujuan fungsi pelayanan publik di perguruan tinggi yang harus selalu diupayakan perbaikannya, yang tidak hanya dari segi kuantitas, namun lebih utama adalah segi kualitas (Permana, dkk, 220:230-231). Upaya yang perlu diambil oleh perguruan tinggi untuk meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan inovasi dengan mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia, baik dosen maupun tenaga pendidikan serta meningkatkan fasilitas dan infrastrukturnya sistem informasi yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan khususnya peningkatan pelayanan akademik.

Inovasi pelayanan akademik adalah salah satu pendekatan yang sangat penting dan mendasar dalam memberikan pelayanan akademik, salah satunya kepada mahasiswa sebagai pelanggan utama perguruan tinggi. Pelayanan akademik yang inovatif dan profesional harus selalu berusaha memberikan pelayanan akademik dengan kualitas terbaik untuk semua *stakeholders*. Saat ini inovasi pelayanan akademik telah menjadi bagian manajemen yang secara sistematis dan terus-menerus harus selalu ditinjau kembali dan disempurnakan untuk menghasilkan kualitas yang lebih baik di perguruan tinggi. Kualitas pelayanan akademik yang tinggi akan memberikan kontribusi besar untuk perguruan tinggi, terutama untuk daya saing dan citra positif universitas (Ali, dkk, 2020:455).

Ada banyak cara yang telah dilakukan oleh perguruan tinggi untuk melakukan inovasi pelayanan akademik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan akademik serta kualitas yang baik dengan menggunakan sistem informasi akademik. Penelitian Hermanto, dkk (2017) menjelaskan pelayanan akademik berbasis sistem informasi akademik yang sudah digunakan beberapa tahun terakhir, pada dasarnya bertujuan untuk memberikan dukungan terpenuhinya kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi. Namun, seiring dengan berjalannya waktu, diperlukan inovasi agar kualitas pelayanan akademik dari penggunaan sistem informasi akademik tersebut dapat terus dikembangkan atau ditingkatkan dan kualitas pelayanan akademik dapat pula meningkat.

Sistem informasi akademik merupakan salah satu alat yang sangat diperlukan guna menunjang pelayanan akademik di perguruan tinggi (Hermanto, dkk, 2017:32). Ketika sistem informasi akademik telah diterapkan dalam pelayanan akademik, maka perlu dilakukan inovasi sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari sistem tersebut pada masa mendatang. Selama ini dalam pelayanan akademik berbasis sistem informasi kurang melakukan inovasi, sehingga kualitas pelayanan akademik juga dinilai kurang. Padahal pelayanan akademik yang berkualitas membutuhkan inovasi dari keterpaduan interaksi dalam pemanfaatan sistem informasi akademik.

Adanya tuntutan peningkatan kualitas pelayanan dari masyarakat membuat inovasi pelayanan tidak hanya dilakukan oleh pihak swasta, namun juga oleh pihak pemerintah, termasuk perguruan tinggi. Berbagai usaha dilakukan untuk meningkatkan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik (Sayekti, 2020:144). Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual. Untuk melakukan inovasi pelayanan publik di perguruan tinggi dapat melalui beberapa metode (Dwiyanto dalam Hatibae, 2021:11), yakni: 1) Inovasi pelayanan, yaitu pelayanan yang lebih baik atau pelayanan baru, dimana instansi berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik bagi penerima layanan dengan adanya perubahan-perubahan dalam pelayanan antara lain membuat standar pelayanan; 2) Inovasi dalam proses, yaitu perubahan dalam cara mengelola pelayanan publik, antara lain pembentukan Tim teknis sesuai kompetensinya; 3) Inovasi sistem, yaitu perubahan dalam

sistim antara lain melalui penerapan Teknologi Informasi Komunikasi, *E-learning*, pembenahan dan penyempurnaan teknologi informatika; 4) Inovasi konseptual, yaitu perubahan dalam konsep atau pola pikir antara lain birokrat sebagai pelayan publik.

Dalam hal pelayanan akademik berbasis sistem informasi akademik, perguruan tinggi memiliki tingkat yang lambat dalam mengadopsi inovasi baru. terlambat beradaptasi terhadap perubahan teknologi untuk pelayanan pendidikan, teknologi digital belum diintegrasikan secara penuh dalam proses pelayanan belajar mengajar, mahasiswa dan dosen belum merasa nyaman menggunakan *Information and Communication Technology* (Amaliah, dkk, 2020:1).

Berhasil atau tidaknya perguruan tinggi dalam pelaksanaan pelayanan akademik berbasis sistem informasi akademik dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menghambat atau mendukung pelayanan tersebut. Berbagai faktor ini menurut Anisah, dkk (2020:218) adalah sumber daya manusia seperti sikap kurang respon, sarana prasarana sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi yang infleksibel, dan SOP layanan/ kegiatan yang belum terinci dengan jelas.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Gorontalo yang mengkaji pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT). Dalam meningkatkan pelayanan akademik, Universitas Negeri Gorontalo sudah memanfaatkan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) sejak tahun 2005 sebagai bentuk perbaikan sistem pelayanan administrasi akademik yang sifatnya masih manual yang memiliki kekurangan dan kelemahan, kemudian

dikembangkan menjadi sistem administrasi akademik yang sistematis. Penerapan sistem informasi akademik berupa SIAT merupakan suatu kebutuhan yang diprioritaskan.

Pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo terdiri dari pelayanan Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB), Kartu Hasil Studi/ Kartu rencana Studi (KHS/KRS), Perkuliahan, *E-Learning*, Absensi, Penilaian, dan Wisuda. Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) dalam pelayanan akademik dapat diakses oleh operator, mahasiswa dan dosen dengan akses yang berbeda-beda, misalnya mahasiswa hanya bisa mengakses pengecekan nilai semester, KRS/ KHS dan wisuda.

Sejak diterapkannya Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) dalam pelayanan akademik, pada dasarnya pimpinan Universitas Negeri Gorontalo dan *stakeholder* terkait dengan sistem ini sudah melakukan beberapa inovasi pelayanan akademik, antara lain mengintegrasikan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) dengan pelaksanaan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang terdiri dari 8 kegiatan pertukaran pelajar, magang, asistensi, penelitian /riset, proyek kemanusiaan, kegiatan wirausaha, studi independen dan KKN Tematik. Dengan segera terintegrasinya SIAT dengan program MBKM, harapannya pelayanan akademik kepada mahasiswa khususnya yang terlibat dalam program MKBM dapat terlaksana dengan maksimal untuk memenuhi kebutuhan layanan akademik mahasiswa.

Namun, sampai saat ini masih dihadapi beberapa permasalahan yang terkait dengan inovasi pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi

Akademik Terpadu (SIAT). Kemauan atau kesiapan para pegawai bidang akademik dan operator SIAT untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dijanjikan dengan cepat, tepat dan ada kepastian terhadap penerima layanan yaitu mahasiswa dan dosen belum sesuai yang diharapkan. Contohnya, Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) belum dapat menyajikan jadwal perkuliahan tepat waktu. Meskipun perkuliahan sudah dimulai sesuai jadwal kalender akademik, namun tampilan jadwal dalam Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) belum fix. Operator belum menginput jadwal dalam sistem karena masih belum adanya kepastian susunan *tim teaching* dalam jadwal ataupun ruangan kuliah.

Dalam proses pelayanan akademik, beberapa pegawai bidang akademik maupun operator SIAT di Universitas Negeri Gorontalo belum memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan akademik berbasis SIAT dengan baik. Contohnya, beberapa operator tidak memiliki bidang keahlian sistem informasi. Selain itu, operator di fakultas seperti di Fakultas Teknik juga merangkap admin jurusan yang mengerjakan administrasi jurusan lainnya berupa surat menyurat yang ada di lingkup jurusan. Hal tersebut yang membuat para operator tersebut agak lambat dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa terkait pelayanan akademik.

Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) Universitas Negeri Gorontalo sampai saat ini masih berbasis *website*, meskipun telah didukung oleh layanan internet *unlimited*, namun masih sering terjadi kelambatan jaringan, hal tersebut bisa terjadi karena kinerja pelayanan *server* sedang padat. Selain itu,

saat ini segala upaya dari sistem dan keamanan jaringan di Universitas Negeri Gorontalo sudah dilakukan untuk keamanan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT), namun secara sistem tidak ada yang namanya keamanan 100%, sehingga terjadinya penyintasan kemungkinan bisa saja terjadi. Hal inilah yang menjadi perhatian serius dari UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi atau PUSTIKOM yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo.

Pegawai bidang akademik maupun operator SIAT di Universitas Negeri Gorontalo pada dasarnya sudah memiliki keseriusan dan ketulusan yang besar untuk memberikan pelayanan terhadap mahasiswa, tetapi ada juga yang masih menunjukkan sikap dan perilaku yang tidak ramah kepada mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan oleh mahasiswa itu sendiri yang kadang tidak mengerti meskipun sudah dijelaskan dengan baik oleh operator.

Adanya kekurangan dalam pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo dapat disebabkan oleh beberapa hambatan, sehingga inovasi pelayanan akademik belum dapat diwujudkan dengan optimal. Hambatan utamanya adalah sumber daya manusia utamanya operator yang karakternya kurang sadar dan kurang respon terhadap pelayanan yang prima, serta sarana prasarana Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) yang belum optimal. Selain itu, SOP baik pedoman dan aturan akademik yang belum dapat mendisiplinkan sivitas akademik secara sistem, misalnya sering dilakukannya perpanjangan penginputan nilai.

Adanya permasalahan dalam pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo, maka perlu dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Untuk itulah, penelitian ini penting untuk dilakukan dengan judul **"Pelayanan Akademik Berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) Di Universitas Negeri Gorontalo"**.

## **B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah:

1. Pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo.

Sub fokus penelitian yakni bagaimana inovasi pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo berdasarkan teori Dwiyanto (dalam Hatibae, 2021:11) mengenai inovasi pelayanan publik di perguruan tinggi dalam 4 (empat) metode, yaitu:

- a. Inovasi pelayanan
- b. Inovasi proses
- c. Inovasi sistem
- d. Inovasi konstektual

2. Faktor-faktor yang menentukan pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo.

Sub fokus penelitian yakni faktor-faktor apasaja yang menentukan pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo berdasarkan teori Anisah, dkk (2020:218) dilihat dari:

- a. Sumber daya manusia
- b. Sarana prasarana sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi
- c. SOP layanan/ kegiatan.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo.
2. Faktor-faktor yang menentukan pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Urgensi hasil penelitian ini untuk memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat hasil penelitian ini sebagai salah satu bahan pengembangan bidang keilmuan administrasi publik khususnya dalam kajian kualitas pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di perguruan tinggi.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh para pengambil keputusan di Universitas Negeri Gorontalo sebagai salah satu acuan untuk membuat keputusan-keputusan strategis dalam upaya peningkatan pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) melalui inovasi pelayanan, inovasi proses, inovasi sistem, dan inovasi kontekstual.