

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Inovasi pelayanan akademik berbasis Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) di Universitas Negeri Gorontalo telah dilakukan melalui inovasi pelayanan, inovasi proses, inovasi sistem, dan inovasi konseptual. Namun dalam pelaksanaannya keempat pelayanan akademik tersebut belum maksimal.
2. Faktor-faktor yang menentukan pelayanan akademik berbasis SIAT di Universitas Negeri Gorontalo yaitu a) tersedianya sumber daya manusia yang memiliki keahlian teknologi informasi, namun secara kuantitatif dan kualitatif masih terbatas, b) adanya jaringan internet *unlimited*, namun *supply* listrik dan jaringan yang handal masih terbatas dan c) adanya SOP layanan/ kegiatan yang menjamin jalannya mekanisme pelayanan akademik berbasis SIAT di Universitas Negeri Gorontalo sebagaimana mestinya.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan penelitian bahwa terdapat berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan akademik berbasis SIAT di UNG. Bertolak dari hasil penelitian ini, dirumuskan beberapa implikasi sebagaimana berikut.

Pertama, kendala dalam aspek Sumber Daya Manusia adalah kurangnya jumlah pegawai bidang akademik dan operator SIAT. Selain itu, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai bidang akademik dan operator SIAT belum handal dalam menyelesaikan pekerjaan secara akurat. Oleh karena itu, berbagai kebijakan para pimpinan UNG difokuskan pada upaya yang tepat untuk meningkatkan jumlah SDM melalui rekrutmen pegawai (tetap/ tidak tetap) dengan prioritas pada seleksi SDM yang memiliki bidang keahlian komputer atau sistem informasi. Selain itu, kebijakan yang digulirkan yaitu melakukan Bimbingan Teknis SIAT secara kontinyu dengan frekuensi pelaksanaan dalam satu tahun lebih meningkat dari tahun sebelumnya. UNG perlu melakukan *training on job* mengenai pelayanan akademik berbasis SIAT secara intensif, berkelanjutan dan berkesinambungan khususnya kepada para personel baru untuk menambah pengetahuan dan pengalaman, sehingga SDM memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan sigap sesuai aturan dan standar pelayanan.

Kedua, kendala dalam sarana prasarana sistem teknologi informasi dan komunikasi terutama kapasitas jaringan yang handal dalam pelayanan akademik berbasis SIAT masih terbatas. Oleh karena itu, berbagai kebijakan para pimpinan UNG diprioritaskan untuk menambah kapasitas jaringan internet yang mendukung pelayanan akademik berbasis SIAT dalam sistem komputerisasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur pelayanan akademik dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur penatausahaan.

Selanjutnya adanya ketersediaan sistem, prosedur dan metode kerja secara memadai yang menjamin jalannya mekanisme pelayanan akademik berbasis SIAT di UNG sebagaimana mestinya. Namun demikian, belum *terupgrade* sesuai dengan kebutuhan pemutakhiran fitur. Oleh karena itu, salah satu prioritas kebijakan yang dapat ditempuh adalah peninjauan kembali SOP layanan/ kegiatan pelayanan akademik berbasis SIAT, kemudian melakukan *upgrading* sesuai dengan kebutuhan pemutakhiran fitur.

C. Saran

1. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan inovasi pelayanan adalah menjamin ketepatan, kecepatan dan keakuratan penyajian data dan informasi. Oleh karenanya, pimpinan Universitas Negeri Gorontalo, pimpinan BAKP/ Fakultas dan seluruh *stakeholders* terkait pelayanan akademik berbasis SIAT kiranya memperkuat komitmen untuk selalu bersinergi secara konsisten selalu melakukan inovasi pelayanan yang bertumpu pada titik perhatian terhadap jaminan ketepatan, kecepatan dan keakuratan penyajian data dan informasi akademik. Sementara itu, untuk meningkatkan inovasi proses, UPT PUSTIKOM Universitas Negeri Gorontalo yang memiliki sumber daya manusia yang handal dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi, diharapkan dapat meningkatkan kemampuan civitas akademika Universitas Negeri Gorontalo dalam penerapan SIAT dengan memberikan berbagai pelatihan teknologi informasi dan komunikasi secara berkelanjutan. UPT PUSTIKOM perlu memperkuat jalinan interaksi dengan pengguna SIAT dalam rangka mengembangkan dan

- memajukan SIAT dalam pelayanan akademik di lingkungan Universitas Negeri Gorontalo. Sebagai usaha untuk meningkatkan inovasi sistem, maka pembenahan dan penyempurnaan sistem teknologi informatika dalam pelayanan akademik berbasis SIAT di Universitas Negeri Gorontalo perlu dilakukan secara terus menerus dengan menambah fitur-fitur yang menjadi kebutuhan sesuai perkembangan perguruan tinggi. Disamping itu, berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan akademik berbasis SIAT di Universitas Negeri Gorontalo perlu mempertahankan dan memperkuat kerjasama dengan menjaga hubungan kemitraan, relasi dan hubungan yang baik.
2. Untuk memperkuat upaya mengatasi hambatan yang selama ini sudah dilakukan, pimpinan UNG hendaknya memfokuskan pada upaya yang tepat untuk meningkatkan jumlah SDM melalui rekrutmen pegawai (tetap/ tidak tetap) dengan prioritas pada seleksi SDM yang memiliki bidang keahlian komputer. SDM yang ada dapat diberikan Bimbingan Teknis SIAT secara kontinyu dengan frekuensi pelaksanaan dalam satu tahun lebih meningkat dari tahun sebelumnya. Selain itu, Universitas Negeri Gorontalo perlu menyebarluaskan Panduan SIAT tidak hanya melalui pelatihan dan *website*, namun juga melalui brosur, spanduk, dan papan pengumuman.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2020). *Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia ke Tiga*. Makassar: Gavamedia.

- Abdussamad, Z., Tahir, A., & Arsana, I. K. S. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Di Gorontalo Utara). *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45-62.
- Adawiyah, R., Nurbayani, E. & Sunanik. (2019). Problematika Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Samarinda. *Jurnal Tarbiyah & Ilmu Keguruan (JTik) Borneo*, 1(1), 93-1-5.
- Aditama, R. (2012). *Sistem Informasi Akademik Kampus Berbasis Web dengan PHP*. Yogyakarta: Lokomedia.
- Agmallia, R., Sari, M. U., Rahmadhani, A. R., & Afrianti, M. (2021). Penerapan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Terhadap Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 7(1), 23-38.
- Amaliah, R., Aswandi, A., & Syukri, M. (2020). Kepemimpinan Dalam Mengadopsi Inovasi Pendidikan Tinggi (Studi Kasus di IKIP PGRI Pontianak). *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 10(7), 1-9.
- Anisah, A., Haryono, B. S., & Mindarti, L. I. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 213-218.
- Arsyad, A & Ilato, R. (2020). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa (Tesis dan Disertasi)*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Arwansyah, H. (2017) Peningkatan Kualitas Layanan Bimbingan Skripsi. *Niagawan*, 6(2), 36-43.
- Astuti, R.S., Warsono, H., Rachim, A. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Semarang; Universitas Diponegoro Press.
- Harahap, Y., Makhdalena, M., & Zulkarnain, Z. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan

- Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 7(1), 116-128.
- Hatibae, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Pelayanan. *Jurnal Politico*, 10(4), 1-15.
- Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 227-238.
- Hermanto, A., Supangat, S., & Mandita, F. (2017). Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual Studi Kasus: SIAKAD Politeknik XYZ. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 3(1), 33-39.
- Hidayah, D. E. N., Irawan, B., & Paselle, E. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Akademik Dalam Peningkatan Pelayanan Akademik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Mulawarman. *ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id* diakses 17 Oktober 2021.
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kadir. (2020). Fenomena Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia. Medan: Dharma Persada Dharmasraya.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Miladya, J. (2015). Evaluasi dalam pembelajaran bahasa Arab. *Prosiding Konfererensi Nasional Bahasa Arab*, 1(1).
- Muliadi, A. S. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Al Qisthi: Jurnal Sosial dan Politik*, 10(2), 76-6.
- Muluk, M. R. K. (2020). *Inovasi dalam Paradigma Administrasi Publik*. DAPU6105 Modul 01.

- Mulyadi, D., Dkk. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurjannah, N. (2020). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Iai Muhammadiyah Sinjai. *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11(2), 51-57.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan & RB) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019
- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., & Nurmahdi, A. (2020). The Effect Of Academic Service Quality On Satisfaction And Loyalty Of Students University. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 230-241.
- Prahesti, R. T., Ruliana, P., & Subarsa, K. Y. (2021). Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Citra Perguruan Tinggi. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 234-244.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).
- Purnamasari, A., & Afriansyah, E. A. (2021). Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP pada Topik Penyajian Data di Pondok Pesantren. *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), 207-222.
- Purwanto, R. (2017). Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) Sebagai Upaya Peningkatan Efektivitasn dan Efisiensi Pengelolaan Akademik Sekolah. *Jurnal Teknologi Terapan*, 3(2).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

- Rego Pereira, A. D. (2020). Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Akademik Di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 1(1), 42369.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., ... & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetijono, I. K., Hermawansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., ... & Asmarianti, A. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rian, N.K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, (1)11, 2443-2452.
- Riani, N. K. (2020). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Ritonga, R., Saepudin, A., & Wahyudin, U. (2019). Penerapan Model Evaluasi Kirkpatrick Empat Level dalam mengevaluasi Program Diklat Di Balai Besar Pelatihan Pertanian (BBPP) Lembang. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 14(1), 12-21.
- Rukajat, A. (2018). *Teknik Evaluasi Pembelajaran*. Deepublish.
- Rusli, B. (2020). Konsep dan Latar Belakang Reformasi Administrasi. *Melalui www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/DAPU6103-M1.pdf*.
- Sani, N. A. A. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Proceedings Universitas Pamulang*, 1(1).
- Sapri, S., Mustanir, A., & Darman, H. (2020). *Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media.

- Sayekti, L. A. (2020). Strategi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kota Yogyakarta. *Paradigma: Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(2), 143-164.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2014). *Metodologi penelitian pendidikan kompetensi dan praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmadinata, N, S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulila, I. (2015). Inovasi Manajemen Layanan Publik Dalam Upaya meningkatkan investasi ekonomi di daerah (Studi Pada Pemerintah Kota Gorontalo). *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 4(35).
- Sulila, I. (2015). Rekonstruksi Model Layanan Akademik berbasis Quality Assurance Melalui Penerapan Dimensi Pelayanan Publik Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Administrasi Negara STIA LAN Makassar*, 21(2), 42651.
- Suprayekti, M. P. (2015). *Pengertian Pembaruan (Inovasi) Pendidikan*. Indonesia: Universitas Terbuka.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2016). Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).
- Tui, F. P. (2019). Pengembangan Kompetensi Aparatur: Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja

Kabupaten Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(1), 1-8.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Warsah, I., & Nuzuar, N. (2018). Analisis Inovasi Administrasi Guru dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran (Studi Man Rejang Lebong). *Edukasi*, 16(3), 294572.

Yindrizal, Y. (2021). Dampak Penggunaan Sistem Informasi Akademik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Universitas Andalas Padang. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)*, 3(1), 1-13.