



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI
AKADEMIK *NEXT GENERATION*
BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA S1
REGULER DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL
ANGKATAN 2006 FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS INDONESIA PERIODE
SEMESTER GENAP 2007/2008**

oleh

**SAYADATUN NISA
0905230735**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sayadatun Nisa

NPM : 0905230735

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul *ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK NEXT GENERATION BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA S1 REGULER DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL ANGKATAN 2006 FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS INDONESIA PERIODE SEMESTER GENAP 2007/2008* benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

14 Juni 2008

Sayadatun Nisa
0905230735



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sayadatun Nisa
NPM : 0905230735
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Tugas Karya Akhir :

Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik *Next Generation* Berdasarkan Persepsi Mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 Fakultas Teknik Universitas Indonesia Periode Semester Genap 2007/2008 telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke Sidang Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Ketua Program Sarjana Ekstensi,

Disetujui oleh
Pembimbing,

Drs. Asrori, MA, FLMI
NIP. 130 702 932

Dra. Eva Andayani, M.Si
NIP. 132 006 991



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sayadatun Nisa

NPM : 0905230735

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Tugas Karya Akhir :

Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Next Generation Berdasarkan Persepsi Mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 Fakultas Teknik Universitas Indonesia Periode Semester Genap 2007/2008 telah dipertahankan dihadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, pada Hari Kamis, 3 Juli 2008

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Dr. Walujo Iman Isworo, M.Ec (PA)
NIP. 130 344 967

Dra. Eva Andayani, M.Si
NIP. 132 006 991

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Dra. Lina Miftahul Jannah, M.Si
NUP. 09 003 00013

Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si
NIP. 132 058 698

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kemampuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik *Next Generation* Berdasarkan Persepsi Mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 Fakultas Teknik Universitas Indonesia Periode Semester Genap 2007/2008”.

Skripsi ini menjelaskan tentang kualitas sistem informasi akademik berbasis *web*, yakni SIAK-NG yang dikembangkan UI dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kegiatan administrasi dan akademik yang terintegrasi bagi warga UI pada umumnya, dan mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 Fakultas Teknik Universitas Indonesia (FTUI) khususnya. Penelitian ini dilakukan guna melihat persepsi dari mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI terhadap kualitas sistem informasi tersebut, setelah berjalan dalam kurun waktu kurang lebih setahun di FTUI.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk memperbaiki segala kekurangan.

Adapun proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, moril maupun materil. Untuk itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya atas segala bimbingan, masukan, dan motivasi kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc, Dekan FISIP UI.
2. Prof. Eko Prasajo, Mag, rer, Publ., Ketua Departemen Ilmu Administrasi.

3. Drs. Asrori, MA, FLMI, Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
4. Drs. Azis Muslim, M.Si, Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI
5. Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si, Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI dan juga selaku sekretaris sidang skripsi.
6. Dr. Walujo Iman Isworo, M.Ec (PA), selaku ketua sidang skripsi.
7. Dra. Lina Miftahul Jannah, M.Si, selaku penguji ahli sidang skripsi.
8. Dra. Eva Andayani, M.Si, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi.
9. Ir. Herr Soeryantono, M.Sc., Ph.D, Mulia Orientilize, S.T., M.Eng., Dr. Ir. Harinaldi, M.Eng, Dr-Ing, Kalamullah Ramli, M.Eng, Prof. Dr. NR Poespawati, M.T, serta Ir. Aries Subiantoro, M.Sc atas kesempatan yang telah diberikan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan bantuannya dalam pengumpulan data selama penelitian.
10. Serta teman-teman S1 Ekstensi Administrasi Negara Angkatan 2005.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan tinggi dalam bidang sistem informasi serta dapat memberikan kontribusi yang berarti yang berkaitan dalam meningkatkan kualitas sistem informasi yang terintegrasi .

Jakarta, 14 Juni 2008

Sayadatun Nisa

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan Pokok.....	10
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian	13
D. Sistematika Penulisan	13
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	
A. Tinjauan Pustaka.....	16
B. Kerangka Teori	18
1. Pelayanan Publik	18
2. Persepsi.....	21
3. Sistem Informasi Manajemen.....	24
a. Sistem	24
b. Data dan Informasi.....	26
c. Sistem Informasi	27
d. Sistem Informasi Manajemen.....	28
e. Sistem Informasi Akademik.....	30
f. Model Sistem Informasi.....	30
1) Model Sistem	30
4. Kualitas Sistem Informasi.....	37
a. Kualitas Sistem	37
b. Kualitas Informasi.....	37
c. Kualitas Pelayanan	38
C. Operasionalisasi Konsep	43
1. Definisi Operasional.....	43
2. Operasionalisasi Konsep	45
D. Metode Penelitian	49
1. Pendekatan Penelitian	49

	2. Jenis Penelitian.....	50
	3. Teknik Pengumpulan Data.....	51
	4. Populasi dan Sampel.....	53
	5. Teknik Analisis Data.....	53
	6. Pengujian Reliabilitas dan Validitas.....	65
	a. Uji Reliabilitas.....	66
	b. Uji Validitas.....	69
	7. Pembatasan Penelitian.....	82
BAB III	GAMBARAN UMUM FTUI dan SIAK-NG	
	A. Profil FTUI	
	1. Sejarah.....	83
	2. FTUI Resmi Berdiri.....	84
	3. Visi dan Misi.....	86
	4. Departemen dan Program Studi di FTUI.....	86
	5. Struktur Organisasi FTUI.....	87
	B. Sistem Informasi Akademik di FTUI	
	1. Sejarah Sistem Informasi Akademik di FTUI.....	90
	2. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD).....	93
	3. Sistem Informasi Akademik Next Generation.....	96
	C. Proses Kegiatan Akademik dan Kemahasiswaan di FTUI....	102
BAB IV	ANALISIS HASIL PENELITIAN	
	A. Analisis Data Univariat.....	110
	1. Dimensi Kualitas Sistem.....	111
	2. Dimensi Kualitas Informasi.....	128
	3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	140
	4. Rekapitulasi Sub Dimensi Variabel Kualitas SIAK-NG ...	154
	5. Rekapitulasi Dimensi Variabel Kualitas SIAK-NG.....	163
BAB V	SIMPULAN DAN REKOMENDASI	
	A. Simpulan.....	167
	B. Rekomendasi.....	168
	DAFTAR PUSTAKA.....	170
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	176

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I.1	Sistem Informasi Akademik setiap Fakultas di UI	6
Tabel II. 1	Pengukuran Skala Likert	54
Tabel II. 2	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Ease of use</i>	56
Tabel II. 3	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>System flexibility</i>	57
Tabel II. 4	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Response time</i>	57
Tabel II. 5	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>System reliability</i>	58
Tabel II. 6	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Security</i>	58
Tabel II. 7	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Accuracy</i>	59
Tabel II. 8	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Timeliness</i>	59
Tabel II. 9	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Completeness</i>	60
Tabel II. 10	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Format</i>	60
Tabel II. 11	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Tangible</i>	61
Tabel II. 12	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Service reliability</i>	61
Tabel II. 13	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
Tabel II. 14	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Assurance</i>	62
Tabel II. 15	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Sub Dimensi <i>Empathy</i>	63

Tabel II. 16	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Dimensi Kualitas Sistem	64
Tabel II. 17	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Dimensi Kualitas Informasi.....	64
Tabel II. 18	Rentang Kategori Persepsi Mahasiswa Dimensi Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel II. 19	Tabel Nilai Alpha Sub Dimensi- Sub Dimensi Kualitas Sistem	68
Tabel II. 20	Tabel Nilai Alpha Sub Dimensi- Sub Dimensi Kualitas Informasi	68
Tabel II. 21	Tabel Nilai Alpha Sub Dimensi-Sub Dimensi Kualitas Pelayanan	68
Tabel II. 22	Tabel Nilai Alpha Dimensi Tangible Setelah Uji Ulang.....	69
Tabel II. 23	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Ease of Use</i>	70
Tabel II. 24	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>System flexibility</i>	71
Tabel II. 25	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Response time</i>	72
Tabel II. 26	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi System <i>Reliability</i>	72
Tabel II. 27	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Security</i>	73
Tabel II. 28	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Accuracy</i>	74
Tabel II. 29	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Timeliness</i>	74
Tabel II. 30	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Completeness</i>	75
Tabel II. 31	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Format</i>	76
Tabel II. 32	Component Matrix dari Dimensi <i>Format</i>	77
Tabel II. 33	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Format</i> setelah uji ulang	77
Tabel II. 34	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Tangible</i>	78
Tabel II. 35	Component Matrix dari Dimensi <i>Tangible</i>	79
Tabel II. 36	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Tangible</i> setelah uji ulang	79
Tabel II.20.	Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Service Reliability</i>	79
Tabel II.20.	Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Responsiveness</i>	80
Tabel II.21.	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Assurance</i>	81
Tabel II.22.	Validitas Kualitas SIAK-NG Dimensi <i>Empathy</i>	81

Tabel IV.1.	SIAK-NG Menghemat Waktu.....	111
Tabel IV.2.	SIAK-NG mempermudah kegiatan	112
Tabel IV.3.	Pengoperasian SIAK-NG mudah.....	113
Tabel IV.4.	<i>Interface</i> SIAK-NG mudah dimengerti pengguna (<i>user friendly</i>)	114
Tabel IV.5.	Tata cara mengurus registrasi akademik via SIAK-NG tidak rumit	115
Tabel IV.6.	Proses <i>login</i> tidak menyusahkan	116
Tabel IV.7.	Pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik secara <i>online</i> mudah	117
Tabel IV.8.	SIAK-NG mudah diakses dimana saja.....	118
Tabel IV.9.	SIAK-NG dapat diakses dengan komputer maupun <i>hand phone</i> yang juga terkoneksi jaringan internet.....	119
Tabel IV.10.	Jaringan koneksi (proses <i>loading</i>) SIAK-NG cepat.....	120
Tabel IV.11.	Akses cepat dalam memilih menu pada <i>link-link</i> yang terdapat di SIAK-NG	121
Tabel IV.12.	Akses cepat dalam <i>download</i> data yang diperlukan	122
Tabel IV.13.	Jaringan SIAK-NG tidak mudah <i>down</i>	123
Tabel IV.14.	Terdapat <i>back up</i> /penyediaan cadangan.....	124
Tabel IV.15.	Proses <i>error recovery</i> cepat	124
Tabel IV.16.	Data-data dalam SIAK-NG dapat menjamin kerahasiaan pengguna.....	125
Tabel IV.17.	SIAK-NG hanya dapat digunakan oleh mahasiswa UI yang mempunyai <i>account</i>	126
Tabel IV.18.	Tidak mudah dibajak (di- <i>hack</i>) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab	127
Tabel IV.19.	Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG tepat dan akurat	128
Tabel IV.20.	Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG sesuai dengan kegiatan akademik yang dijalankan	129
Tabel IV.21.	Penayangan/pemunculan data akademis secara <i>online</i> melalui internet tepat waktu.....	130
Tabel IV.22.	Informasi-informasi akademik yang ada dalam SIAK-NG <i>up to date</i>	131

Tabel IV.23.	Penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data akademik	132
Tabel IV.24.	Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG lengkap	133
Tabel IV.25.	Data-data kegiatan akademik mahasiswa terdokumentasi dengan baik	134
Tabel IV.26.	SIAK-NG memenuhi kebutuhan pengguna.....	135
Tabel IV.27.	Informasi ataupun data yang disediakan SIAK-NG mudah dibaca.....	136
Tabel IV.28.	Adanya manual <i>book</i> penggunaan SIAK-NG.....	137
Tabel IV.29.	Adanya sarana untuk memberikan saran dan kritik	139
Tabel IV.30.	Kantor Pelayanan memiliki kelengkapan kantor yang memadai.....	140
Tabel IV.31.	Kantor tersebut memiliki ruang tunggu yang memadai	141
Tabel IV.32.	Penampilan pegawai rapih	142
Tabel IV.33.	Prosedur pengurusan SIAK-NG jelas	143
Tabel IV.34.	Petugas menguasai permasalahan SIAK-NG	144
Tabel IV.35.	Petugas serius dalam melayani.....	144
Tabel IV.36.	Petugas merespon dengan cepat (tanggap) atas keluhan mahasiswa.....	145
Tabel IV.37.	Petugas sigap dalam melakukan pelayanan	146
Tabel IV.38.	Petugas memberi informasi yang dibutuhkan.....	146
Tabel IV.39.	Petugas melakukan pelayanan tatap muka juga via telepon.....	147
Tabel IV.40.	Petugas memberitahu waktu yang pasti dari penyelesaian setiap tahapan pengurusan SIAK-NG.....	148
Tabel IV.41.	Petugas menyelesaikan permasalahan tentang SIAK-NG sesuai dengan waktu yang dijanjikan	149
Tabel IV.42.	Petugas memiliki kredibilitas	150
Tabel IV.43.	Petugas mampu menjadi pendengar yang baik bagi mahasiswa	150
Tabel IV.44.	Petugas sabar menghadapi keluhan kesah mahasiswa	151
Tabel IV.45.	Petugas sabar dalam memberi penjelasan mengenai tiap tahapan yang akan dilalui untuk mengurus SIAK-NG	152

Tabel IV.46.	Petugas ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang	152
Tabel IV.47.	Petugas memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa	153
Tabel IV.48.	Petugas memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa	153
Tabel IV.49.	Sub Dimensi <i>Ease of use</i>	154
Tabel IV.50.	Sub Dimensi <i>System Flexibility</i>	155
Tabel IV.51.	Sub Dimensi <i>Response Time</i>	156
Tabel IV.52.	Sub Dimensi <i>System Reliability</i>	156
Tabel IV.53.	Sub Dimensi <i>Security</i>	157
Tabel IV.54.	Sub Dimensi <i>Accuracy</i>	158
Tabel IV.55.	Sub Dimensi <i>Timeliness</i>	158
Tabel IV.56.	Sub Dimensi <i>Completeness</i>	159
Tabel IV.57.	Sub Dimensi <i>Format</i>	159
Tabel IV.58.	Sub Dimensi <i>Tangible</i>	160
Tabel IV.59.	Sub Dimensi <i>Service Reliability</i>	161
Tabel IV.60.	Sub Dimensi <i>Responsiveness</i>	161
Tabel IV.61.	Sub Dimensi <i>Assurance</i>	162
Tabel IV.62.	Sub Dimensi <i>Empathy</i>	162
Tabel IV.63.	Dimensi Kualitas Sistem	163
Tabel IV.64.	Dimensi Kualitas Informasi	164
Tabel IV.65.	Dimensi Kualitas Pelayanan	165

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1	Jumlah Mahasiswa FTUI Angkatan 2006 8
Gambar I.2	<i>Progress Report</i> PAF FTUI tahun 2007 9
Gambar II.1	<i>Open-Loop System</i> (Sistem Terbuka) 25
Gambar II.2	<i>Closed-Loop System</i> (Sistem Tertutup) 26
Gambar II.3	Model Sistem Informasi Manajemen secara Umum 29
Gambar II.4	Model Sistem Umum 31
Gambar II.5	<i>D&M IS Success Model</i> 34
Gambar II.6	<i>The Update D&M IS Success Model</i> 35
Gambar II. 7	Konsep dimensi Servqual 41
Gambar III.1	Gedung Dekanat FTUI 84
Gambar III.2	Departemen dan Program Studi di FTUI 87
Gambar III.3	Struktur Organisasi FTUI Periode tahun 2004-2007 88
Gambar III.4	Struktur Organisasi FTUI Kini (Periode tahun 2008-2012) 90
Gambar III.5	Diagram Alir Sejarah Sistem Informasi Akademik FTUI 91
Gambar III.6	Tampilan Login SIAKAD FTUI 95
Gambar III.7	Tampilan Login SIAK-NG 96
Gambar III.8	Alur Umum Akademik dan Kemahasiswaan di UI 103

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Surat Keterangan
- Lampiran II Contoh Kuesioner
- Lampiran III Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas
- Lampiran IV Data Univariat
- Lampiran V Pedoman Wawancara

