



Lampiran I

SURAT KETERANGAN



Lampiran II

CONTOH KUESIONER

No. Responden : _____



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

Kepada Yth. :
Mahasiswa FTUI
di tempat.

Dengan hormat,

Saya, Sayadatun Nisa, adalah mahasiswa Program Ekstensi Ilmu Administrasi Negara FISIP UI yang sedang mengadakan penelitian untuk memperoleh data, guna menyelesaikan tugas akhir skripsi. Penelitian yang saya lakukan adalah mengenai "Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Next Generation (SIK-NG) Berdasarkan Persepsi Mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI Periode 2008".

Kuesioner ini semata-mata hanya untuk kepentingan akademis dan tidak akan berdampak apapun pada kegiatan akademik saudara sebagai mahasiswa FTUI. Adapun kerahasiaan pengisian kuesioner ini akan dijamin sepenuhnya. Untuk itu, saya berharap saudara menjawab setiap pertanyaan dengan apa adanya, dalam arti betul-betul sesuai kondisi yang saudara alami bukan apa yang anda harapkan dan juga tanpa pengaruh orang lain.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya sampaikan terima kasih.

Jakarta, 29 Mei 2008

Hormat saya,

Pembimbing,

Sayadatun nisa

Dra. Eva Andayani, Msi

Bagian I (Umum)

I. Petunjuk Pengisian :

- Berikan penilaian anda terhadap kualitas Sistem Informasi Akademik Next Generation (SIK-NG) dengan memberi **tanda silang (x)** pada jawaban anda sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS

STS

: Tidak Setuju

: Sangat Tidak Setuju

Contoh :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	SIK-NG merupakan sistem informasi akademik berbasis <i>web</i> yang dikembangkan UI untuk memantau kegiatan akademik	X			

- Dengan memberi tanda x pada kotak jawaban "SS" berarti anda sangat mengetahui bahwa UI memang telah mengadakan sistem informasi akademik berbasis *web*.
- Apabila Anda ingin memperbaiki jawaban, cukup beri **tanda coret dua kali (=)** pada jawaban yang akan diganti, kemudian berilah **tanda silang (x)** pada kolom jawaban lain yang Anda anggap benar.

II. Identitas Responden

Nama :
Program Studi :
Angkatan :
Jenis Kelamin :
Usia :tahun

KUESIONER

Kualitas Sistem

1. *Ease of use* (kemudahan SIAK-NG untuk digunakan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	SIAK-NG menghemat waktu.				
2	SIAK-NG mempermudah kegiatan.				
3	Pengoperasian SIAK-NG mudah, dapat dilakukan sendiri tanpa bimbingan.				
4	<i>Interface</i> (tampilan) SIAK-NG mudah dimengerti pengguna (<i>user friendly</i>).				
5	Tata cara mengurus registrasi akademik via SIAK-NG tidak rumit.				
6	Proses <i>login</i> tidak menyusahkan.				
7	Pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik secara <i>online</i> mudah.				

2. *System flexibility* (kemudahan SIAK-NG untuk diakses)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	SIAK-NG mudah diakses dimana saja (tidak harus diakses di lingkungan fakultas maupun universitas).				
2	Selain dengan komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet, mahasiswa dapat mengakses SIAK-NG dengan <i>hand phone</i> yang juga terkoneksi dengan jaringan internet.				

3. *Response time* (kecepatan mengakses SIAK-NG)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Jaringan koneksi (proses <i>loading</i>) SIAK-NG cepat, pada saat digunakan, baik oleh sedikit maupun oleh banyak orang (<i>multi-platform</i>).				
2	Akses cepat dalam memilih menu pada <i>link-link</i> yang terdapat di SIAK-NG.				
3	Akses cepat dalam <i>download</i> data yang diperlukan.				

4. *System Reliability* (ketahanan SIAK-NG dari kerusakan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Jaringan SIAK-NG tidak mudah <i>down</i> jika pemakaian <i>bandwith over limit</i> .				
2	Terdapat <i>back up</i> /penyediaan cadangan, baik untuk <i>file</i> data maupun sistem jika terjadi kerusakan.				
3	Proses <i>error recovery</i> yang cepat dari sistem itu sendiri, jika terjadi gangguan pada sistem.				

5. Security (keamanan sistem SIAK-NG)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Data-data dalam SIAK-NG dapat menjamin kerahasiaan pengguna.				
2	SIAK-NG hanya dapat digunakan oleh mahasiswa UI yang mempunyai <i>account</i> .				
3	Tidak mudah dibajak (di- <i>hack</i>) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.				

Kualitas Informasi

1. Accuracy (keakuratan informasi dalam SIAK-NG)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG tepat dan akurat.				
2	Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG sesuai dengan kegiatan akademik yang dijalankan.				

2. Timeliness (ketepatanwaktuan informasi dalam SIAK-NG)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Penayangan/pemunculan data akademis secara <i>online</i> melalui internet tepat waktu.				
2	Informasi-informasi akademik yang ada dalam SIAK-NG <i>up to date</i> .				
3	Penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data akademik.				

3. Completeness (kelengkapan informasi dalam SIAK-NG)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG lengkap.				
2	Data-data kegiatan akademik mahasiswa terdokumentasi dengan baik.				
3	SIAK-NG memenuhi kebutuhan pengguna.				

4. Format (penyajian informasi dalam SIAK-NG)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Informasi ataupun data yang disediakan SIAK-NG mudah dibaca.				
2	Adanya manual <i>book</i> penggunaan SIAK-NG.				
3	Adanya <i>feature</i> (menu) dalam SIAK-NG untuk memberikan saran dan kritik.				

Kualitas Pelayanan

Penjelasan :

Pelayanan SIAK-NG ditingkat Universitas ditangani oleh Pusat Pengembangan Sistem Informasi Universitas Indonesia (PPSI-UI) yang berlokasi di Pusat Administrasi Universitas Indonesia (PAU-UI) dan di Fakultas Ilmu Komputer (Fasilkom). Sedangkan di tingkat Fakultas ditangani oleh Pusat Administrasi Fakultas (PAF) dan Pusat Komputer (Puskom) Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Mengingat penelitian ini hanya dilakukan di tingkat Fakultas yakni di FTUI, maka responden diminta untuk menilai dimensi kualitas pelayanan pada tingkat Fakultas saja.

1. *Tangible* (Tampilan Fisik)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kantor Pelayanan memiliki kelengkapan kantor yang memadai (seperti : komputer, mesin tik, formulir, alat-alat tulis, dll)				
2	Kantor tersebut memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung orang yang datang				
3	Penampilan petugas rapih.				

2. *Service Reliability* (Keandalan Pelayanan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Prosedur pengurusan SIAK-NG jelas				
2	Petugas menguasai permasalahan SIAK-NG				
3	Petugas serius dalam melayani.				

3. *Responsiveness* (Kesigapan Petugas)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas merespon dengan cepat (tanggap) atas keluhan mahasiswa				
2	Petugas sigap dalam melakukan pelayanan				
3	Petugas memberi informasi yang dibutuhkan				
4	Selain melakukan pelayanan tatap muka, petugas juga melakukan pelayanan via telepon.				

4. *Assurance* (Jaminan Pelayanan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas memberitahu waktu yang pasti dari penyelesaian setiap tahapan pengurusan SIAK-NG				
2	Petugas menyelesaikan permasalahan tentang SIAK-NG sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
3	Petugas memiliki kredibilitas				

5. *Empathy* (Kepedulian Petugas)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Petugas mampu menjadi pendengar yang baik bagi mahasiswa				
2	Petugas sabar menghadapi keluhan kesah mahasiswa				
3	Petugas sabar dalam memberi penjelasan mengenai setiap tahapan yang akan dilalui untuk mengurus SIAK-NG				
4	Petugas ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang				
5	Petugas memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa				
6	Petugas memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa				





Lampiran III

HASIL UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS

Uji Reliabilitas

Sub Dimensi *Ease of Use*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	7

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.10	9.472	3.078	7

Sub Dimensi *System Flexibility*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.586	2

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
6.20	1.821	1.349	2

Sub Dimensi *Response Time*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	3

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.10	3.886	1.971	3

Sub Dimensi *System Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	3

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.17	3.040	1.744	3

Sub Dimensi *Security*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	3

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
9.07	2.340	1.530	3

Sub Dimensi *Accuracy*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	2

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
5.63	.930	.964	2

Sub Dimensi *Timeliness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	3

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.53	2.671	1.634	3

Sub Dimensi *Completeness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	3

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.40	1.766	1.329	3

Sub Dimensi *Format*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.592	4

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.13	3.016	1.737	4

Sub Dimensi *Tangible*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.407	4

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.33	1.264	1.124	4

Sub Dimensi *Tangible Setelah Uji Ulang*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.586	4

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.33	1.821	1.349	4

Sub Dimensi *Service Reliability*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	3

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.23	2.737	1.654	3

Sub Dimensi *Responsiveness*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	4

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.50	2.948	1.717	4

Sub Dimensi *Assurance*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	3

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.50	2.741	1.656	3

Sub Dimensi *Empathy*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	6

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.03	9.275	3.045	6



Uji Validitas

Sub Sub Dimensi *Ease of Use*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,746
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	116,456
	df	21
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component	
	1	2
hemat_waktu	,741	-,479
mempermudah_kegiatan	,714	-,552
dilakukan_sendiri	,736	,572
tampilan_mudah_dimengerti	,787	,544
registrasi_tidak_rumit	,702	-,319
login_tidak_susah	,630	,417
pantau_nilai_mudah	,783	-,176

Sub Dimensi *Response Time*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5,662
	Df	1
	Sig.	,017

Component Matrix(a)

	Component
	1
mudah_diakses	,846
akses_mobilephone	,846

Sub Dimensi *System Reliability*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,704
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	45,282
	df	3
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component
	1
koneksi_cepat	,853
akses_link_cepat	,900
akses_download_cepat	,930

Sub Dimensi *Security*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,557
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	44,693
	df	3
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component
	1
jaringan_tidakmudah_down	,694
terdapat_backup	,949
penanganan_gangguan_cepat	,897

Sub Dimensi Accuracy

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,656
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	13,031
	df	3
	Sig.	,005

Component Matrix(a)

	Component
	1
menjamin_kerahasiaan	,752
pengguna_punya_account	,775
tidak_mudah_dibajak	,815

Sub Dimensi Timeliness

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	12,942
	df	1
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component
	1
data_tepat_akurat	,898
data_sesuai	,898

Sub Dimensi *Completeness*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,669
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	22,971
	df	3
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component	
	1	
data_tepat_waktu		,761
informasi_uptodate		,850
penanganan_cepat_tepat		,868

Sub Dimensi *Format*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,439
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	24,935
	df	6
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component	
	1	2
perencanaan_terstruktur	,627	,729
informasi_mudah_dibaca	,816	,049
ada_manual_book	,660	-,686
sarana_saran_kritik	,714	-,062

Sub Dimensi *Format Uji Ulang*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,612
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	34,862
	df	3
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component	
	1	
data_lengkap		,860
data_terdokumentasi_baik		,768
memenuhi_kebutuhan		,929

Sub Dimensi *Tangible*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,427
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	10,971
	df	6
	Sig.	,089

Component Matrix(a)

	Component	
	1	2
gedung_pelayanan_bersih	,561	,752
kelengkapan_kantor_memadai	,873	,012
ruang_tunggu_memadai	,611	-,695
penampilan_petugas_rapih	,363	-,022

Sub Dimensi *Responsiveness*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,667
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	28,669
	df	3
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component
	1
prosedur_pengurusan_jelas	,774
petugas_menguasai_permasalahan	,895
petugas_serius_melayani	,865

Sub Dimensi *Service Reliability*

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,651
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	36,189
	df	6
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component
	1
respon_petugas_cepat	,845
petugas_sigap	,897
petugas_memberi_informasi	,780
petugas_melayani_viatelepon	,399

Sub Dimensi Assurance

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,695
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	25,988
	df	3
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component
	1
petugas_memberitahu_waktupasti	,875
menyelesaikan_prmasalahan	,808
petugas_memiliki_kredibilitas	,848

Sub Dimensi Empathy

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,816
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	103,166
	df	15
	Sig.	,000

Component Matrix(a)

	Component
	1
petugas_pendengar_yangbaik	,865
petugas_sabar	,830
petugas_sabar_menjelaskan	,760
petugas_ramah_sopan	,769
petugas_paham_kebutuhan_mahasiswa	,790
petugas_paham_masalah_mahasiswa	,822



Lampiran IV

DATA UNIVARIAT

Tabel Distribusi Frekuensi

Dimensi Kualitas Sistem

Sub Dimensi Ease of use

hemat_waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	1	.8	.8	.8
	"tidak setuju "	5	3.8	3.8	4.6
	" setuju "	77	58.8	58.8	63.4
	"sangat setuju "	48	36.6	36.6	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

mempermudah_kegiatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	1	.8	.8	.8
	"tidak setuju "	8	6.1	6.1	6.9
	" setuju "	74	56.5	56.5	63.4
	"sangat setuju "	48	36.6	36.6	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

dilakukan_sendiri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"tidak setuju "	10	7.6	7.6	7.6
	" setuju "	75	57.3	57.3	64.9
	"sangat setuju "	46	35.1	35.1	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

tampilan_mudah_dimengerti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"tidak setuju "	13	9.9	9.9	9.9
	" setuju "	77	58.8	58.8	68.7
	"sangat setuju "	41	31.3	31.3	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

registrasi_tidak_rumit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3.1	3.1	3.1
	"tidak setuju "	19	14.5	14.5	17.6
	" setuju "	85	64.9	64.9	82.4
	"sangat setuju "	23	17.6	17.6	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

login_tidak_susah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3.1	3.1	3.1
	"tidak setuju "	13	9.9	9.9	13.0
	" setuju "	76	58.0	58.0	71.0
	"sangat setuju "	38	29.0	29.0	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

pantau_nilai_mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	1	.8	.8	.8
	"tidak setuju "	10	7.6	7.6	8.4
	" setuju "	74	56.5	56.5	64.9
	"sangat setuju "	46	35.1	35.1	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Sub Dimensi System Flexibility

mudah_diakses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	2	1.5	1.5	1.5
	"tidak setuju "	8	6.1	6.1	7.6
	" setuju "	65	49.6	49.6	57.3
	"sangat setuju "	56	42.7	42.7	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

akses_mobilephone

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	7	5.3	5.3	5.3
	"tidak setuju "	45	34.4	34.4	39.7
	" setuju "	50	38.2	38.2	77.9
	"sangat setuju "	29	22.1	22.1	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Sub Dimensi Response Time

koneksi_cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	7	5.3	5.3	5.3
	"tidak setuju "	51	38.9	38.9	44.3
	" setuju "	60	45.8	45.8	90.1
	"sangat setuju "	13	9.9	9.9	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

akses_link_cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	2	1.5	1.5	1.5
	"tidak setuju "	33	25.2	25.2	26.7
	" setuju "	84	64.1	64.1	90.8
	"sangat setuju "	12	9.2	9.2	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

akses_download_cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3.1	3.1	3.1
	"tidak setuju "	47	35.9	35.9	38.9
	" setuju "	68	51.9	51.9	90.8
	"sangat setuju "	12	9.2	9.2	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Sub Dimensi System Reliability

jaringan_tidakmudah_down

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	6	4.6	4.6	4.6
	"tidak setuju "	66	50.4	50.4	55.0
	" setuju "	55	42.0	42.0	96.9
	"sangat setuju "	4	3.1	3.1	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

terdapat_backup

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3.1	3.1	3.1
	"tidak setuju "	52	39.7	39.7	42.7
	" setuju "	65	49.6	49.6	92.4
	"sangat setuju "	10	7.6	7.6	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

penanganan_gangguan_cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	9	6.9	6.9	6.9
	"tidak setuju "	49	37.4	37.4	44.3
	" setuju "	63	48.1	48.1	92.4
	"sangat setuju "	10	7.6	7.6	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Sub Dimensi Security

menjamin_kerahasiaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	2	1.5	1.5	1.5
	"tidak setuju "	18	13.7	13.7	15.3
	" setuju "	79	60.3	60.3	75.6
	"sangat setuju "	32	24.4	24.4	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

pengguna_punya_account

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	1	.8	.8	.8
	"tidak setuju "	11	8.4	8.4	9.2
	" setuju "	64	48.9	48.9	58.0
	"sangat setuju "	55	42.0	42.0	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

tidak_mudah_dibajak

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3.1	3.1	3.1
	"tidak setuju "	48	36.6	36.6	39.7
	" setuju "	60	45.8	45.8	85.5
	"sangat setuju "	19	14.5	14.5	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

Dimensi Kualitas Informasi

Sub Dimensi Accuracy

data_tepat_akurat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	3	2,3	2,3	2,3
	"tidak setuju "	43	32,8	32,8	35,1
	" setuju "	64	48,9	48,9	84,0
	"sangat setuju "	21	16,0	16,0	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

data_sesuai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	2	1,5	1,5	1,5
	"tidak setuju "	31	23,7	23,7	25,2
	" setuju "	81	61,8	61,8	87,0
	"sangat setuju "	17	13,0	13,0	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sub Dimensi Timeliness

data_tepat_waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3,1	3,1	3,1
	"tidak setuju "	64	48,9	48,9	51,9
	" setuju "	50	38,2	38,2	90,1
	"sangat setuju "	13	9,9	9,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

informasi_uptodate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	6	4,6	4,6	4,6
	"tidak setuju "	58	44,3	44,3	48,9
	" setuju "	57	43,5	43,5	92,4
	"sangat setuju "	10	7,6	7,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

penanganan_cepat_tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	8	6,1	6,1	6,1
	"tidak setuju "	60	45,8	45,8	51,9
	" setuju "	54	41,2	41,2	93,1
	"sangat setuju "	9	6,9	6,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sub Dimensi Completeness

data_lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	1	,8	,8	,8
	"tidak setuju "	42	32,1	32,1	32,8
	" setuju "	75	57,3	57,3	90,1
	"sangat setuju "	13	9,9	9,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

data_terdokumentasi_baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	1	,8	,8	,8
	"tidak setuju "	28	21,4	21,4	22,1
	" setuju "	87	66,4	66,4	88,5
	"sangat setuju "	15	11,5	11,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

memenuhi_kebutuhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"tidak setuju "	32	24,4	24,4	24,4
	" setuju "	85	64,9	64,9	89,3
	"sangat setuju "	14	10,7	10,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sub Dimensi Format

informasi_mudah_dibaca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"tidak setuju "	10	7,6	7,6	7,6
	" setuju "	98	74,8	74,8	82,4
	"sangat setuju "	23	17,6	17,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

ada_manual_book

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	17	13,0	13,0	13,0
	"tidak setuju "	40	30,5	30,5	43,5
	" setuju "	59	45,0	45,0	88,5
	"sangat setuju "	15	11,5	11,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

sarana_saran_kritik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	3	2,3	2,3	2,3
	"tidak setuju "	24	18,3	18,3	20,6
	" setuju "	86	65,6	65,6	86,3
	"sangat setuju "	17	13,0	13,0	99,2
	Total	131	100,0	100,0	

Dimensi Kualitas Pelayanan

Sub Dimensi Tangible

kelengkapan_kantor_memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3,1	3,1	3,1
	"tidak setuju "	20	15,3	15,3	18,3
	" setuju "	87	66,4	66,4	84,7
	"sangat setuju "	20	15,3	15,3	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

ruang_tunggu_memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3,1	3,1	3,1
	"tidak setuju "	47	35,9	35,9	38,9
	" setuju "	68	51,9	51,9	90,8
	"sangat setuju "	12	9,2	9,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

penampilan_petugas_rapih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	3	2,3	2,3	2,3
	"tidak setuju "	25	19,1	19,1	21,4
	" setuju "	92	70,2	70,2	91,6
	"sangat setuju "	11	8,4	8,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sub Dimensi Service Reliability

prosedur_pengurusan_jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	3	2,3	2,3	2,3
	"tidak setuju "	34	26,0	26,0	28,2
	" setuju "	79	60,3	60,3	88,5
	"sangat setuju "	15	11,5	11,5	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_menguasai_permasalahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	3	2,3	2,3	2,3
	"tidak setuju "	28	21,4	21,4	23,7
	" setuju "	84	64,1	64,1	87,8
	"sangat setuju "	16	12,2	12,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_serius_melayani

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	5	3,8	3,8	3,8
	"tidak setuju "	34	26,0	26,0	29,8
	" setuju "	81	61,8	61,8	91,6
	"sangat setuju "	11	8,4	8,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sub Dimensi Responsiveness

respon_petugas_cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	6	4,6	4,6	4,6
	"tidak setuju "	40	30,5	30,5	35,1
	" setuju "	76	58,0	58,0	93,1
	"sangat setuju "	9	6,9	6,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_sigap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	6	4,6	4,6	4,6
	"tidak setuju "	38	29,0	29,0	33,6
	" setuju "	77	58,8	58,8	92,4
	"sangat setuju "	10	7,6	7,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_memberi_informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	1	,8	,8	,8
	"tidak setuju "	22	16,8	16,8	17,6
	" setuju "	92	70,2	70,2	87,8
	"sangat setuju "	16	12,2	12,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_melayani_viatelepon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	8	6,1	6,1	6,1
	"tidak setuju "	50	38,2	38,2	44,3
	" setuju "	64	48,9	48,9	93,1
	"sangat setuju "	9	6,9	6,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sub Dimensi Assurance

petugas_memberitahu_waktupasti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3,1	3,1	3,1
	"tidak setuju "	41	31,3	31,3	34,4
	" setuju "	74	56,5	56,5	90,8
	"sangat setuju "	12	9,2	9,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

menyelesaikan_prmasalahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	7	5,3	5,3	5,3
	"tidak setuju "	41	31,3	31,3	36,6
	" setuju "	74	56,5	56,5	93,1
	"sangat setuju "	9	6,9	6,9	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_memiliki_kredibilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3,1	3,1	3,1
	"tidak setuju "	39	29,8	29,8	32,8
	" setuju "	78	59,5	59,5	92,4
	"sangat setuju "	10	7,6	7,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Sub Dimensi Empathy

petugas_pendengar_yangbaik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3,1	3,1	3,1
	"tidak setuju "	35	26,7	26,7	29,8
	" setuju "	84	64,1	64,1	93,9
	"sangat setuju "	8	6,1	6,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_sabar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	3	2,3	2,3	2,3
	"tidak setuju "	44	33,6	33,6	35,9
	" setuju "	78	59,5	59,5	95,4
	"sangat setuju "	6	4,6	4,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_sabar Menjelaskan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3,1	3,1	3,1
	"tidak setuju "	37	28,2	28,2	31,3
	" setuju "	84	64,1	64,1	95,4
	"sangat setuju "	6	4,6	4,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_ramah sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	3	2,3	2,3	2,3
	"tidak setuju "	30	22,9	22,9	25,2
	" setuju "	84	64,1	64,1	89,3
	"sangat setuju "	14	10,7	10,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_paham kebutuhan mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	4	3,1	3,1	3,1
	"tidak setuju "	35	26,7	26,7	29,8
	" setuju "	85	64,9	64,9	94,7
	"sangat setuju "	7	5,3	5,3	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

petugas_paham masalah mahasiswa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	"sangat tidak setuju"	5	3,8	3,8	3,8
	"tidak setuju "	32	24,4	24,4	28,2
	" setuju "	84	64,1	64,1	92,4
	"sangat setuju "	10	7,6	7,6	100,0
	Total	131	100,0	100,0	



Lampiran V

PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk Kepala Pusat Administrasi Fakultas Teknik UI

1. Sejarah sistem informasi akademik di FTUI
2. Visi misi diciptakan sistem informasi tersebut.
3. Pelopor sistem informasi akademik FTUI
4. Waktu implementasi sistem informasi akademik FTUI
5. Kendala sistem informasi tersebut

Untuk Kepala PPSI/UPKD/PUSKOM FTUI

1. Sejarah sistem informasi akademik berbasis *web* di FTUI
2. Visi dan misi sistem informasi tersebut
3. Waktu implementasi
4. Kendala penerapan sistem informasi tersebut
5. Harapan dari sistem informasi tersebut

Untuk Mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil FTUI

1. Opini mengenai SIAK-NG
2. Opini mengenai SIAKAD FTUI
3. Perbedaan kedua sistem tersebut
4. Kesulitan dalam menggunakan SIAK-NG
5. Kekurangan dan kelebihan SIAK-NG
6. Harapan atas SIAK-NG

C. Operasionalisasi Konsep

Konsep	Variabel	Dimensi	Sub Dimensi	Indikator	kategori	skala
Kualitas Sistem Informasi	Kualitas Sistem Informasi Akademik <i>Next Generation</i> (SIAK-NG)	Kualitas Sistem	<i>Ease of use</i> (kemudahan untuk digunakan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIAK-NG menghemat waktu. 2. SIAK-NG mempermudah kegiatan. 3. Pengoperasian SIAK-NG mudah, dapat dilakukan sendiri tanpa bimbingan. 4. <i>Interface</i> SIAK-NG mudah dimengerti pengguna (<i>user friendly</i>). 5. Tata cara mengurus registrasi akademik via SIAK-NG tidak rumit. 6. Proses <i>login</i> tidak menyusahkan. 7. Pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik secara <i>online</i> mudah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
			<i>System flexibility</i> (kemudahan untuk diakses)	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIAK-NG mudah diakses dimana saja (tidak harus diakses di lingkungan fakultas maupun universitas). 2. Selain dengan komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet, mahasiswa dapat mengakses SIAK-NG dengan <i>hand phone</i> yang juga terkoneksi dengan jaringan internet. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
			<i>Response time</i> (kecepatan akses)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan koneksi (proses <i>loading</i>) SIAK-NG cepat, pada saat digunakan, baik oleh sedikit maupun oleh banyak orang (<i>multi-platform</i>). 2. Akses cepat dalam memilih menu pada <i>link-link</i> yang terdapat di SIAK-NG. 3. Akses cepat dalam <i>download</i> data yang diperlukan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal

			<i>System Reliability</i> (ketahanan dari kerusakan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaringan SIAK-NG tidak mudah <i>down</i> jika pemakaian <i>bandwith over limit</i>. 2. Terdapat <i>back up</i>/penyediaan cadangan, baik untuk <i>file</i> data maupun sistem jika terjadi kerusakan. 3. Proses <i>error recovery</i> yang cepat dari sistem itu sendiri, jika terjadi gangguan pada sistem. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
			<i>Security</i> (keamanan sistem)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data-data dalam SIAK-NG dapat menjamin kerahasiaan pengguna. 2. SIAK-NG hanya dapat digunakan oleh mahasiswa UI yang mempunyai <i>account</i>. 3. Tidak mudah dibajak (<i>di-hack</i>) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
		Kualitas Informasi	<i>Accuracy</i> (keakuratan informasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG tepat dan akurat. 2. Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG sesuai dengan kegiatan akademik yang dijalankan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
			<i>Timeliness</i> (ketepatanwaktu)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penayangan/pemunculan data akademis secara <i>online</i> melalui internet tepat waktu. 2. Informasi-informasi akademik yang ada dalam SIAK-NG <i>up to date</i>. 3. Penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data akademik. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
			<i>Completeness</i> (kelengkapan informasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG lengkap. 2. Data-data kegiatan akademik mahasiswa terdokumentasi dengan baik. 3. SIAK-NG memenuhi kebutuhan pengguna. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal

			<i>Format</i> (penyajian informasi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi ataupun data yang disediakan SIAK-NG mudah dibaca. 2. Adanya manual <i>book</i> penggunaan SIAK-NG. 3. Adanya sarana untuk memberikan saran dan kritik. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
		Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor Pelayanan memiliki kelengkapan kantor yang memadai (seperti : komputer, mesin tik, formulir, alat-alat tulis, dll) 2. Kantor tersebut memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung orang yang datang. 3. Penampilan pegawai rapih. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
			<i>Service Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pengurusan SIAK-NG jelas 2. Petugas menguasai permasalahan SIAK-NG 3. Petugas serius dalam melayani. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
			<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas merespon dengan cepat (tanggap) atas keluhan mahasiswa. 2. Petugas sigap dalam melakukan pelayanan. 3. Petugas memberi informasi yang dibutuhkan. 4. Selain melakukan pelayanan tatap muka, petugas juga melakukan pelayanan via telepon. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal
			<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberitahu waktu yang pasti dari penyelesaian setiap tahapan pengurusan SIAK-NG. 2. Petugas menyelesaikan permasalahan tentang SIAK-NG sesuai dengan waktu yang 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal

				dijanjikan. 3. Petugas memiliki kredibilitas .		
			<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mampu menjadi pendengar yang baik bagi mahasiswa. 2. Petugas sabar menghadapi keluhan mahasiswa. 3. Petugas sabar dalam memberi penjelasan mengenai setiap tahapan yang akan dilalui untuk mengurus SIAK-NG. 4. Petugas ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang. 5. Petugas memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa . 6. Petugas memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Setuju 4. Sangat setuju 	Ordinal

Sumber : DeLone, W. H dan E. R. McLean. 1992. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. Journal of Management Information Systems. Vol. 19 No. 4*