



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



UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
UNDERGRADUATE EXTENTION PROGRAM

ABSTRACT

Sayadatun Nisa (0905230735), Analysis of Academic Information System Next Generation Quality Based on Students of Bachelor Degree Program of Civil Engineering Faculty of Engineering Class of 2006 in 2007/2008 Second Term Period, 17 pages+ 169 pages+ 106 table+ 17 pictures+ 5 additions+ 30 Bibliography (1968-2006)

The advanced development of human's civilization is always in line with the advanced development of technology. The rapid development in information and communication technology in the globalization era, require an organization or company to have fast and accurate information needed in the decision making process. The main problem as how to improve the quality of the university and faculty level integrated Academic Information System Next Generation Quality based on the perception of Students of Bachelor Degree Program of Civil Engineering.

This research used quantitative approach, while the type of the research was descriptive. With the whole Faculty of Engineering University of Indonesia's student body acting as research population, this research's sample has been limited to 131 students from the regular Bachelor degree program from Department of Civil Engineering.

Data collected technique was done by field and literature research data collecting. Field research data collecting was done through surveys by distributing questionnaires, while the literature research data collecting was completed through *company profile*, *manual book* and literature studies. All data in this research is compiled in the period of February – June 2008. The data processing technique use was by processing primary data from questionnaires by using Statistic Product and Service Solution (SPSS) 12.0 version.

From survey analysis result, it can be known that the perception of students of bachelor degree program of civil engineering class of 2006 in the 2008 period on SIAK-NG's quality is good. It shows in all the sub dimensions in dimensions of SIAK-NG's quality variable.

In light of these findings, Faculty of Engineering University of Indonesia need to fixed the various troubles in the systems soon, such as in system reliability and timeliness sub dimensions, and also the service quality of the front liner should be improved as the front liner being the party mostly involved with the SIAK-NG users. Other problems in relation with the service area are also needed to be improves by giving tutorials or professional trainings. While problems in system area could be fix by improves the facility of hardware, software and other proponent equipment.



UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
UNDERGRADUATE EXTENTION PROGRAM

ABSTRAK

Sayadaton Nisa (0905230735), *Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Next Generation Berdasarkan Persepsi Mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI Periode Semester Genap 2007/2008*, 17 halaman tambahan+ 169 halaman isi+ 106 tabel+ 17 gambar+ 5 lampiran+ 30 buku (1968-2006)

Perkembangan zaman yang semakin pesat senantiasa diiringi dengan teknologi yang semakin canggih. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi serta dalam rangka menghadapi era globalisasi, sebuah organisasi atau perusahaan sangat membutuhkan informasi yang cepat dan akurat yang diperlukan untuk membantu proses pengambilan keputusan. Penelitian mengenai kualitas Sistem Informasi Akademik *Next Generation* berdasarkan persepsi mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil ini ditujukan guna meningkatkan kualitas dari sistem informasi akademik yang terintegrasi di lingkungan Universitas Indonesia umumnya, dan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Indonesia khususnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FTUI. Sampelnya adalah mahasiswa program S1 reguler Departemen Teknik Sipil dengan jumlah sampel sebanyak 131 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei lapangan dan studi kepustakaan. Pengumpulan data pada survei lapangan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan studi literatur diperoleh melalui *company profile*, *manual book* dan kepustakaan. Data-data dikumpulkan dari bulan Februari hingga Juni 2008. Data yang diperoleh kemudian dilakukan pengujian statistik dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 12.0.

Dari hasil survei dan analisis yang dilakukan diketahui bahwa persepsi mahasiswa mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI Periode 2008 terhadap kualitas SIAK-NG adalah baik. Telihat dari keseluruhan sub-sub dimensi pada dimensi-dimensi variabel kualitas SIAK-NG.

Melihat hasil tersebut, ada baiknya FTUI membenahi sistem yang bermasalah, yakni pada sub dimensi *system reliability* dan *timeliness*. Selain itu kualitas pelayanan dari para *front liner* juga lebih ditingkat lagi, sebab para *front liner* tersebut adalah pihak yang berhubungan langsung dengan pengguna. Solusi untuk masalah yang terkait dengan lingkup pelayanan bisa diperbaiki dengan memberikan *tutorial-tutorial* maupun pelatihan-pelatihan professional. Sedangkan untuk lingkup sistem bisa diperbaiki dengan meningkatkan fasilitas *hardware*, *software* maupun fasilitas pendukung lainnya.



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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sayadatul 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

Syadatul 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. Afianti Indri Wardani, M.Si
NIP. 132 058 698

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat 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

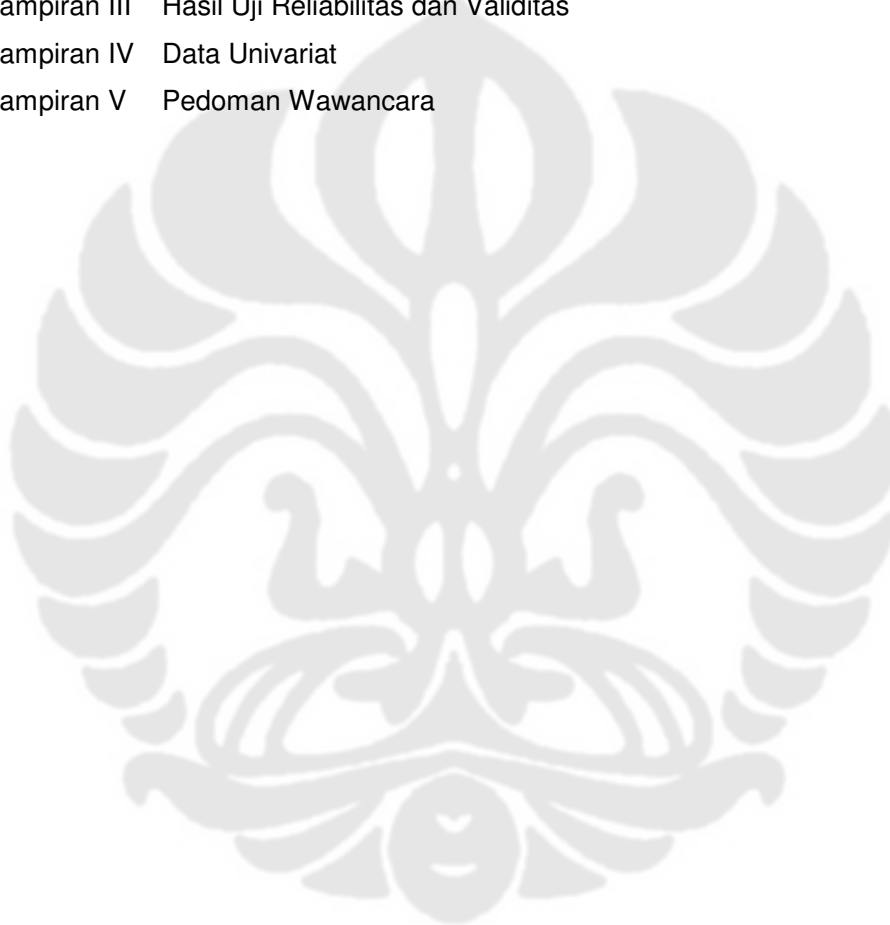
Tabel IV.46.	Petugas ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang	152
Tabel IV.47.	Petugas memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa	153
Tabel IV.48.	Petugas memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa	153
Tabel IV.49.	Sub Dimensi <i>Ease of use</i>	154
Tabel IV.50.	Sub Dimensi <i>System Flexibility</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



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan zaman yang semakin pesat senantiasa diiringi dengan teknologi¹ yang semakin canggih. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi serta dalam rangka menghadapi era globalisasi, sebuah organisasi atau perusahaan sangat membutuhkan informasi yang cepat dan akurat yang diperlukan untuk membantu proses pengambilan keputusan. Munculnya fenomena ini berdampak pada semua aspek kehidupan, tak terkecuali bagi dunia pendidikan.² Dengan adanya perubahan lingkungan atas perkembangan zaman dan juga seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi mengharuskan Perguruan Tinggi (selanjutnya disebut PT) untuk memikirkan kembali bagaimana perubahan tersebut mempengaruhi PT sebagai sebuah institusi sosial dan bagaimana PT harus berinteraksi dengan perubahan tersebut.³

¹Teknologi merupakan alat, teknik atau cara yang dapat membantu manusia dalam melakukan pekerjaan sehingga pekerjaan menjadi lebih ringan, lebih cepat, lebih baik, atau lebih banyak hasilnya. Sri Haryani, *Komunikasi Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN), 2001. hal. 72.

²Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 ayat (1) Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

³G. Boyce. Now and Then: Revolutions in Higher Learning. *Critical Perspectives on Accounting*. 2002. hal. 575-601.

Seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Umum, Universitas Indonesia (selanjutnya disebut UI) merupakan penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk jasa, yakni pendidikan. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud dalam Kepmenpan tersebut adalah instansi pemerintah pusat, dan pemerintah daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN). Maka dengan status UI yang telah berubah menjadi BHMN melalui Peraturan Pemerintah Nomor 152 Tahun 2000, UI tetap masuk dalam kategori organisasi publik⁴.

Umumnya permasalahan birokrasi antara lain *Red Tape* birokrasi dimana birokrasi berbelit-belit dalam melakukan pelayanan yang disebabkan oleh panjangnya rentang kendali dalam birokrasi, hirarki yang menjadi hirarkis, dan terkait dengan aspek kompetensi sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Hal tersebut tercermin pada UI. Masalah yang paling mendasar yang dihadapi UI adalah inefisiensi dibidang akademik, keuangan dan sumber daya manusia. Di bidang akademik, misalnya, tidak terdapat sistem yang terintegrasi dalam melayani proses pendidikan dan administrasi. Pada Sub Bagian Akademik (selanjutnya disebut SBA), basis data (*database*)⁵ mengenai akademik masih

⁴Organisasi publik merupakan organisasi yang dikelola oleh pemerintah. Pada umumnya semua organisasi berorientasi pada kepentingan publik tetapi perbedaan yang mendasar adalah organisasi publik tidak berorientasi pada laba (profit) tetapi lebih kepada memberikan keuntungan manfaat yang bisa dinikmati oleh seluruh masyarakat, berbeda dengan organisasi privat (swasta) yang berorientasi pada laba (profit).

⁵Basis data (*database*) merupakan struktur data terkumpul dengan *software* untuk menyediakan akses dalam berbagai cara, memiliki sebuah model data, struktur data, dan cara pelaksanaannya. Nicholas Chrisman, *Exploring*

kurang mencukupi. Hal ini ditambah dengan panjangnya birokrasi dalam perubahan nilai akademik mahasiswa. Pengaturan kuliah secara integral juga masih belum terwujud. Selain itu dalam bidang sumberdaya manusia, informasi yang terintegrasi mengenai data mahasiswa UI pun masih kurang.

Kondisi-kondisi seperti itu otomatis akan menjadi hambatan dalam perkembangan UI untuk menghadapi era globalisasi dan usaha membenahan diri untuk menjadi universitas yang menyandang status otonomi, mengingat telah berubahnya status UI menjadi BHMN. Namun di sisi lain, berubahnya status UI menjadi BHMN menuntut adanya efisiensi, transparansi, manajemen administrasi dan proses pendidikan yang handal.

Dalam rangka menerapkan prinsip efisiensi dan efektifitas dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), penciptaan sistem informasi manajemen (selanjutnya disebut SIM) merupakan solusi yang tepat. SIM dimaksudkan untuk mengintegrasikan keseluruhan sub-sub sistem yang ada di UI dalam kerangka sistem. Salah satu subsistem yang menarik untuk dicermati adalah subsistem akademik. Hal ini dikarenakan subsistem ini menyangkut aset terbesar UI yaitu mahasiswa⁶ dan juga menyangkut inti terbesar ruang lingkup UI yaitu pendidikan.

Selain itu, penciptaan SIM juga sesuai dengan salah satu prasyarat untuk menjadi PT yang berkelas dunia, yakni harus mampu mengembangkan sistem informasi manajemen yang melingkupi semua bagian dan aset PT. Prasyarat PT

Geographic Information Systems. (New York: John Wiley and Sons, Inc.), 1997, hal. 69

⁶Mahasiswa adalah peserta didik yang mengikuti program pendidikan akademik, program pendidikan professional atau program pendidikan profesi. *Peraturan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Indonesia 2003-2005*. hal 102.

yang berkelas dunia ini dipicu oleh faktor perkembangan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi khususnya teknologi informasi dan internet yang drastis.

Sesuai dengan visi dan misi UI sebagai universitas riset internasional, maka UI pun melakukan pembenahan dalam hal teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini tertuang dalam surat keputusan Majelis Wali Amanat⁷ UI Nomor 5 Tahun 2007, mengenai arah pengembangan Universitas Indonesia 2007-2012 dalam sub bab Sistem Manajemen Sarana dan Prasarana, yakni : “Universitas Indonesia akan mengoptimalkan fungsi peran sistem teknologi-komunikasi-informasi yang terpadu di semua unit sebagai pemicu dan sarana proses integrasi Universitas Indonesia.”

Sistem informasi yang ditawarkan UI kepada warganya adalah program aplikasi⁸ Sistem Informasi Akademik Next Generation (selanjutnya disebut SIAK-NG). SIAK-NG adalah sistem informasi yang berlaku di UI untuk mendukung pelaksanaan registrasi akademik, proses perkuliahan, proses evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan pendidikan.⁹

⁷Majelis Wali Amanat untuk selanjutnya disebut Majelis, sebagai organ tertinggi di universitas, mewakili kepentingan pemerintah, kepentingan masyarakat dan kepentingan universitas itu sendiri. Keanggotaan Majelis terdiri atas unsure: Menteri (bidang pendidikan), Senat Akademik Universitas, Rektor, Masyarakat, Karyawan dan Mahasiswa yang kesemuanya diangkat/diberhentikan oleh Menteri untuk masa jabatan 5 tahun, kecuali anggota unsur mahasiswa hanya terbatas setahun mengingat tugas utama mereka. www.ui.edu, diunduh 29 Februari 2008.

⁸Program aplikasi adalah program yang ditulis untuk melaksanakan tugas khusus dari pengguna. Program aplikasi disusun agar dapat dimanfaatkan oleh para pengguna (punya sifat beraneka ragam). Jenis program ini memiliki sifat pasti tentang pemrosesan yang harus dilakukan, file data yang harus diproses guna menyelesaikan suatu pekerjaan, bagaimana hasil pemrosesan dilaporkan, dan berbagai rinci yang berkaitan dengan kegiatan khusus, atau “program aplikasi”. George M. Scott, *Ibid.*, hal. 219 dan hal. 260

Dengan kata lain, SIAK-NG merupakan program aplikasi yang berbasis *web* yang digunakan untuk membantu menunjang kegiatan akademik di UI. Program aplikasi ini bersifat *online* dan dapat diakses oleh pengguna. Pengguna dapat menggunakan program aplikasi ini dari mana saja dan kapan saja. SIAK-NG juga mengintegrasikan proses bisnis dari semua fakultas¹⁰ di Universitas Indonesia sehingga memudahkan proses pemantauan.¹¹

SIAK-NG memiliki 4 kategori pengguna, yaitu : Penyelenggara Pendidikan (Sub Bagian Akademik), Mahasiswa, Dosen, dan Direktorat Pendidikan. Dimana setiap pengguna dapat saja memiliki lebih dari satu peran pada lebih dari satu program studi yang berbeda dengan hanya menggunakan satu *account* untuk mengakses.¹² Dalam penelitian ini, yang dipilih sebagai responden adalah mahasiswa mengingat mahasiswa merupakan *stakeholder* terbesar UI dan memiliki kepentingan yang besar dalam bidang akademik mengingat keberadaannya di UI menyangkut kegiatan akademik yakni belajar.

UI memiliki banyak Fakultas. Termasuk diantaranya adalah Fakultas Teknik. Fakultas Teknik UI (selanjutnya disebut FTUI) sebagai lokasi objek penelitian merupakan fakultas bidang keteknikan yang juga menggeluti bidang teknologi informasi dan komunikasi disamping Fakultas Ilmu Komputer UI

⁹Universitas Indonesia. Keputusan Rektor Universitas Indonesia Nomor : 012A/SK/R/UI/2007 Pasal 6 tentang Ketentuan Penyelenggaraan Pembelajaran Mahasiswa Universitas Indonesia.

¹⁰Fakultas adalah penyelenggara kegiatan akademik Universitas Indonesia dalam dan/atau disiplin ilmu tertentu. Universitas Indonesia. *Peraturan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Indonesia 2003-2005*. hal 101.

¹¹Universitas Indonesia. SIAK-NG Manual Untuk Mahasiswa. Depok: Pengembangan dan Pelayanan Sistem Informasi Universitas Indonesia (PPSI UI), 2007, hal. 7

¹²*Ibid.*

(selanjutnya disebut Fasilkom UI). Hal ini berkenaan dengan program aplikasi SIAK-NG yang erat kaitannya dengan teknologi informasi dan komunikasi. Pemilihan FTUI sebagai *site* penelitian adalah karena FTUI unik dan berbeda dengan Fakultas-Fakultas lainnya mengingat kompleksitas permasalahan SIAK-NG yang dihadapinya. Pada FTUI, permasalahan mengenai sistem informasi akademik jauh lebih kompleks dibanding fakultas-fakultas lain. Masalah semacam ini hanya terdapat pada FTUI, karena sebelum UI mengembangkan SIAK-nya menjadi berbasis *web* di pertengahan tahun 2004, FTUI telah lebih dulu memiliki sistem informasi akademik yang berbasis *web* pada awal tahun 2004 yang diberi nama SIAKAD. Hal ini didasari atas data dari survei di lapangan dengan melakukan wawancara kepada penyelenggara sistem informasi akademik di tiap fakultas di UI, sebagai berikut :

Tabel I.1. Sistem Informasi Akademik setiap Fakultas di UI

No.	Student Information System	Implementasi	Bentuk
1	Fakultas Kedokteran	2005	SIAK-Online
2	Fakultas Kedokteran Gigi	2006	SIAK-NG
3	Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat	2005	SIAK-Online
4	Fakultas Ilmu Keperawatan	2005	SIAK-Online
5	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	2005	SIAK-Online
6	Fakultas Teknik	2004	SIAKAD
7	Fakultas Ilmu Komputer	2005	SIAK
8	Fakultas Ilmu Hukum	2005	SIAK-Online
9	Fakultas Ekonomi	2005	SIAK-Online
10	Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya	2005	SIAK-Online
11	Fakultas Psikologi	2005	SIAK-Online
12	Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	2005	SIAK-Online

(Sumber: hasil penelitian April 2008)

Ketika UI menerapkan SIAK-nya yang telah dikembangkan menjadi berbasis *web* tersebut pada seluruh fakultas, termasuk FTUI, hal itu menjadi

masalah bagi FTUI karena program aplikasi SIAK UI tidak sama dengan program aplikasi SIAKAD FTUI.

“.....Selama ini sebelum-sebelumnya yang SIAK itu ngga online. SIAK UI itu hanya menyentuh orang-orang staff administrasi saja. Jadi, mahasiswa tetap interfacing-nya dengan kertas. Isi FRS, KRS, dsb, dulu pake scannable form. nanti kita olah dengan SIAK. Kita mulai duluan dengan SIAKAD. Jadi kita dengan sistem informasi akademik yang online yang bisa mahasiswa langsung berinteraksi, itu SIAKAD. Kemudian setelah tahun 2004 kita pakai SIAKAD, UI baru mulai tersentak dengan program dia harus di ICT, dsb, mau bikin juga yang sekaligus itu untuk keseluruhan fakultas... jadi SIAKAD itu lahir duluan, ada duluan, jadi kita punya platform duluan. Makanya sering berantem sama SIAK-NG karena kita udah ada duluan. Jadi malah lebih menyulitkan dibandingkan fakultas yang belum punya langsung pake SIAK-NG, kayak FKM, FMIPA, karena mereka kosong, udah langsung pake aja. Jadinya enak. Nah kita ngga karena ternyata waktu SIAK-NG dikembangkan dia struktur datanya beda dengan kita.....”¹³

FTUI sebagai *site* penelitian memiliki tujuh Departemen dengan tiga Program Studi. Berikut adalah perinciannya disertai dengan jumlah mahasiswa, sebagai berikut :

1. Dept. Teknik Sipil

- Program Studi Teknik Sipil = 98 orang
- Program Studi Teknik Lingkungan = 33 orang
- **Total : 131 orang**

2. Dept. Teknik Mesin

- Program Studi Teknik Mesin = 85 orang
- Program Studi Teknik Perkapalan = 28 orang
- **Total : 113 orang**

¹³Wawancara dengan mantan Kepala Pusat Administrasi Fakultas Teknik Universitas Indonesia periode tahun 2004-2008, pada tanggal 28 Maret 2008.

3. **Dept. Teknik Elektro**

→ Program Studi Teknik Elektro = 90 orang

→ Program Studi Teknik Komputer = 26 orang

→ **Total : 116 orang**

4. **Dept. Teknik Metalurgi dan Material**

→ Program Studi Teknik Metalurgi dan Material = 89 orang.

5. **Dept. Arsitektur**

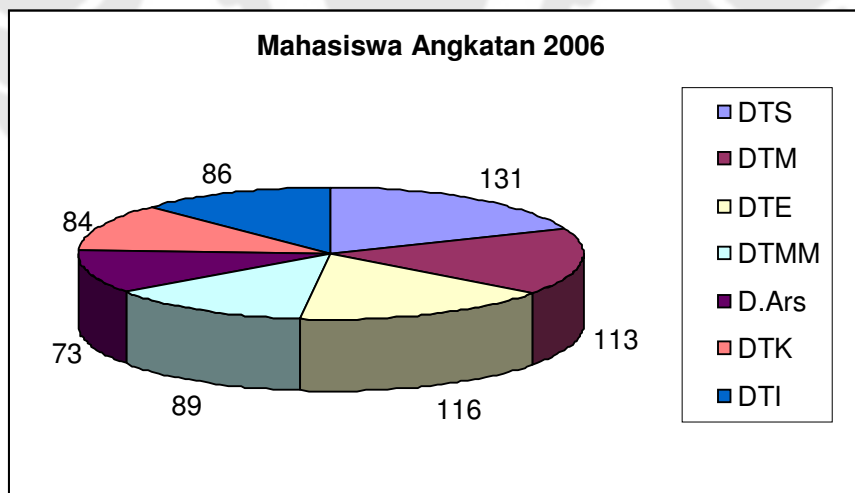
→ Program Studi Arsitektur = 73 orang

6. **Dept. Teknik Kimia**

→ Program Studi Teknik Kimia = 84 orang

7. **Dept. Teknik Industri**

→ Program Studi Teknik Industri = 86 orang

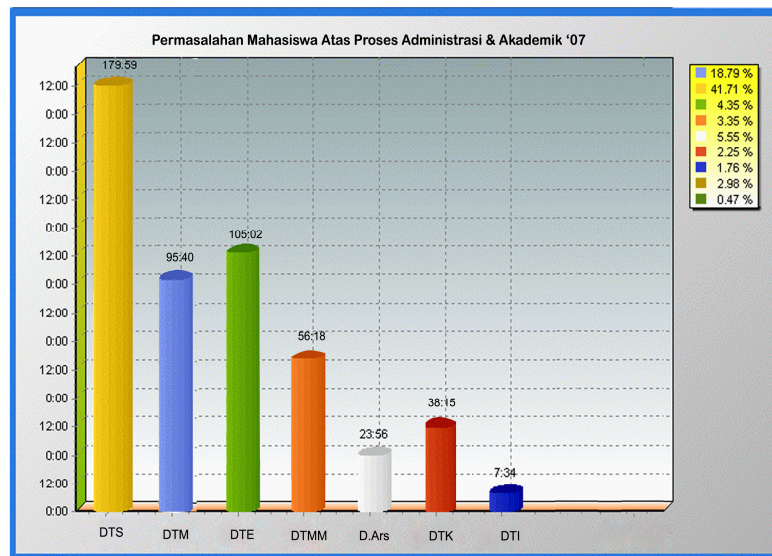


Gambar I.1 Jumlah Mahasiswa FTUI Angkatan 2006

Sumber : Dokumentasi PAF FTUI

Dari tujuh Departemen yang ada, dipilih Departemen Teknik Sipil dengan alasan bahwa Departemen ini memiliki jumlah mahasiswa terbanyak dibanding

Departemen lainnya sehingga dirasa memadai untuk mewakili mahasiswa FTUI. Selain alasan di atas, pemilihan Departemen Teknik Sipil juga dikarenakan banyaknya permasalahan mengenai SIAK-NG yang dialami oleh mahasiswa dari Departemen tersebut dibandingkan mahasiswa dari Departemen lainnya yang diidentifikasi oleh PAF FTUI (*gambar II.1.*)



Gambar I.2. Progress Report PAF FTUI tahun 2007
Sumber : Dokumentasi PAF FTUI

Untuk jenjang S1 Reguler, dipilih mengingat S1 Reguler FTUI selain memiliki program Sarjana Reguler untuk masyarakat lokal, juga membuka program Sarjana Kelas Khusus Internasional yang pengikutnya selain masyarakat lokal juga berasal dari warga negara asing. Jenjang S1 dipilih karena hanya pada jenjang itulah yang memiliki 2 program, yakni untuk lokal dan internasional.

Berkaitan dengan implementasi dari SIAK-NG, maka ditetapkan angkatan 2006 sebagai responden. Jadi, angkatan 2006 dipilih mengingat penerapan sistem informasi ini di FTUI, yakni dimulai pada semester genap 2006/2007.

Masa pengembangan yang telah berlangsung kurang lebih 2 (dua) tahun dirasa telah cukup untuk mengevaluasi dan menilai apakah pengembangan sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses berdasarkan persepsi pengguna, khususnya dari sudut pandang mahasiswa. Peneliti juga mempertimbangkan bahwa mahasiswa yang minimal sudah 3 kali menggunakan program aplikasi SIAK-NG dapat memberikan penilaian atas kualitas sistem informasi yang telah mereka rasakan, maka dari itu dipilihlah responden yang minimal sudah 3 kali menggunakan program aplikasi SIAK-NG, yakni mahasiswa angkatan 2006. Selain itu, mahasiswa angkatan 2006 FTUI lebih mudah dijumpai untuk diminta menjadi responden karena masih beredar di lingkungan FTUI, dibandingkan angkatan sebelumnya (2005, 2004, dst) yang sudah lulus ataupun sedang dalam masa skripsi/tugas akhir.

B. PERMASALAHAN POKOK

Walau tujuan awal dari pembuatan sistem informasi ini positif, tapi kenyataan dalam implementasinya dirasa masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu timbul pro dan kontra dari mahasiswa sebagai *stakeholder* terbesar UI terhadap sistem informasi akademik tersebut. Sayangnya yang terdengar lebih keras justru dari sisi negatif. Mahasiswa pada umumnya bersikap reaktif, begitu terdapat masalah dengan SIAK-NG, langsung disebarkan pada teman-temannya, maka terjadilah penyebaran informasi yang belum tentu benar. Parahnya, informasi itu dijadikan *blog*¹⁴ dan dipasang di situs-situs di internet.

¹⁴*Blog* adalah semacam buku harian yang dipajang di internet. *Blog* sebenarnya merupakan kependekan dari *weblog*. *Weblog* berasal dari kata *web* dan *log*. Seperti kita tahu, *web* dapat diartikan jaringan internet, sedangkan *log* berasal dari kata *logbook*. *To log* adalah kata kerja yang diturunkan dari kata benda *logbook*, yang berarti melakukan pencatatan ke dalam buku *log*. Yahya,

Beberapa contohnya seperti *blog* yang dituliskan oleh salah seorang mahasiswa

FTUI pada situs multiply.com, berikut ini :

.....bagus memang, andaikan hal ini tanpa masalah. tapi karena sistem ini, begitu banyak hal yang seharusnya dipermudah, menjadi dipersulit. yang paling saya takutkan adalah gara-gara SIAK, banyak hal yang positif menjadi hilang. masalah ini diantaranya (studi kasusnya saya) :

- 1. nilai menjadi kacau. sering terjadi salah input nilai dari dosen yang belum begitu menguasai siak ng. jadi please banget. sebelum di sosialisasikan ke mahasiswa, lebih baik ke dosen dulu lah.*
- 2. pengisian IRS. disinilah posisi kacaunya. sinkronisasi yang lambat antara bank sebagai fasilitator registrasi administrasi (BNI, dan sistem host to host) dengan SIAK NG, akibatnya banyak sekali mahasiswa yang terlambat mendaftar. akibatnya, pengisian IRS bermasalah. seperti tidak bisa mengambil mata kuliah tertentu (karena sudah kepenuhan).*
- 3. Pihak PA menjadi Mono. esensi PA sebagai pembimbing menjadi hilang. malah menjadi pihak yang setuju dan tidak setuju saja... tidak ada sikap interaksi antara mhs dan PA. adapun tidak terlalu penting.*
- 4. banyak kode mata kuliah yang salah.. apalagi untuk kurikulum lama (1996). terkesan seolah siak ng hanya diperuntukkan bagi mahasiswa baru. tapi diberlakukan juga untuk semua angkatan.*
- 5. banyak mata kuliah mengulang yang sudah tidak dibuka. sedangkan masih banyak mahasiswa kurikulum lama yang blum mengambil mata kuliah tersebut.*
- 6. masih banyak masalah dengan situs, dll..lah..*

dan sekarang gara2 SIAK-NG ini, saya terancam untuk nambah kuliah setahun lagi. yah... untuk itu ngabisin dana buat kuliah 3,5 juta lagi lah.. belum makan, belum lain-lainnya. baru kuliah doank....¹⁵

Selain blog diatas, terdapat salah satu mahasiswa pengguna SIAK-NG yang mencurahkan keluhannya mengenai sistem tersebut, seperti berikut ini :

“.....Kejadian kedua, saat mengisi IRS di SiakNG, mata kuliahku tidak ada, berkali kali dan berhari hari aku lihat secara on Line tetap tidak

Ngeblog Dengan WordPress Itu Gampang. (Jakarta: PT Elexmedia Komputindo), 2008, hal. 1

¹⁵Zifah, “SIAK NG-UI yang blepetan...huh..!!”, <http://zifah.multiply.com>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2008.

ada. Kufikir kesalahan system sampai akhirnya aku dipanggil manager pendidikan bersama beberapa teman yang mengalami kejadian yang sama, dan semakin yakin itu adalah kesalahan system karena bukan aku sendiri yang mengalami. Sampai didepan meja manager pendidikan, bukannya penjelasan yang diterima tapi benar-benar pelecehan dan sikap yang tidak bersahabat dengan marah-marah dan kata-kata yang ketus yang keluar dari seorang pejabat fakultas. Kita terhenyak, dari saat pertama menghadap, dan semakin shock ketika harus mengisi surat yang ditandatangani diatas materai bahwa kita tidak akan lagi mengulangi kebodohan semacam itu.....¹⁶

Sementara itu, ada juga yang blog lain yang menceritakan mengenai keluhan pada sistem informasi tersebut, seperti di bawah ini :

".....Sistemnya lambat.. Jd moto yg harus kita pegang adalah "Siapa Cepat Dia Dapat". Gw kesel..sampe hari INI pun gw blm bisa nge-klik, krn tertulis "belum menyelesaikan registrasi administrasi"WOOOOIIIIII gw udah ke DEBET kaleeee!! maksudnya apaaaaaa??? Membiarkan gw merana ga lulus2 krn ga bisa nge-klik "skripsi" kah?? kutil. HUHuhuhu..."¹⁷

Serupa dengan blog diatas, ada juga yang menuliskan keluhan sebagai berikut :

".....lbh parah gw...gw smp 3 x kena denda,..gr2 siak ng na g mw debet mulu...50% cing...gile kn????cape deh gw...."¹⁸

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka yang menjadi pokok pertanyaan dalam penelitian ini adalah : *Bagaimana kualitas SIAK-NG berdasarkan persepsi mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI periode 2008?*

¹⁶Leni Juwita, "3 x korban Siak NG-UI", <http://lenijuwita.wordpress.com>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2008.

¹⁷Ata, "Arrrgghhh...SIAK-NG ngeselin", <http://ata.multiply.com>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2008

¹⁸Shiro, "Comments on Arrrgh...SIAK-NG ngeselin", <http://shiro.multiply.com>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2008

Pokok pertanyaan tersebut hanya mencakup satu variabel, yakni variabel kualitas SIAK-NG. Maka dari itu, data yang akan dianalisis hanya data univariat.

C. TUJUAN DAN SIGNIFIKANSI PENELITIAN

Sesuai dengan pokok permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : untuk menganalisis kualitas SIAK-NG berdasarkan persepsi mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI periode 2008.

Penelitian yang dilakukan dalam studi ini memiliki beberapa signifikansi yaitu:

1. Signifikansi akademis

Penelitian ini dapat menjadi wawasan baru serta meningkatkan pengetahuan peneliti mengenai SIAK-NG.

2. Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan langsung untuk tujuan dan kepentingan praktis pemecahan masalah yaitu memperbaiki kualitas SIAK-NG. Penelitian ini juga diharapkan dapat membentuk kesadaran, pengetahuan dan sikap mahasiswa untuk lebih memperhatikan masalah akademiknya.

D. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, merupakan tinjauan awal sebagai pengantar pada pokok permasalahan yang akan dibahas. Pendahuluan ini berisi tentang : Latar

Belakang Masalah; yang mencoba memaparkan hal-hal apa saja yang melatarbelakangi penulis dalam mengambil topik penelitian, yakni kualitas SIAK-NG berdasarkan persepsi mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI periode semester genap 2007/2008, Pokok Permasalahan; yang menggambarkan permasalahan yang ada didalam penelitian ini, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN, terdiri dari 3 (tiga) sub bab, yakni akan menguraikan mengenai Tinjauan Pustaka; dimana penulis membandingkan skripsi-skripsi yang telah diciptakan terdahulu yang penulis tinjau sebagai referensi untuk skripsi yang penulis buat. Lalu ada Kerangka Teori; yang berisi teori-teori yang terkait dengan topik penelitian. Teori tersebut meliputi Konsep Pelayanan Publik, Konsep Kualitas Pelayanan, dan Konsep Sistem Informasi Manajemen yang terdiri dari sub-sub konsep di dalamnya. Dan yang terakhir adalah Metode Penelitian; dimana akan dipaparkan metode/cara yang akan digunakan penulis dalam melakukan penelitian, baik dari segi pengumpulan data sampai dengan penganalisisan data yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM FTUI dan SIAK-NG, berisi tentang deskripsi lokasi dimana penelitian akan dilakukan, yaitu FTUI dan profil dari FTUI itu sendiri. Selain itu juga dalam bab ini akan dijabarkan mengenai sejarah sistem informasi akademik di FTUI dan juga yang terpenting adalah menjelaskan objek penelitian itu sendiri, yakni SIAK-NG.

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN, memaparkan tentang analisa persepsi mahasiswa S1 Reguler dan Angkatan 2006 FTUI tentang kualitas SIAK-NG UI, berdasarkan data-data penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

Adapun data-data penelitian tersebut mencakup data univariat berdasarkan sub-sub dimensi pada dimensi-dimensi variabel kualitas SIAK-NG.

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI, berisi simpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan.



BAB II

KERANGKA TEORI dan METODE PENELITIAN

A. TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dinita di dalam skripsinya yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Geografi (selanjutnya disebut SIG) dalam perencanaan pembangunan fisik kota di Bapeda Depok”¹⁹, hasil penelitian dengan pendekatan kualitatif ini menunjukkan, Pemerintah dalam menentukan kebijakan dan strategi pembangunan perlu mengembangkan dan memanfaatkan sistem informasi untuk tujuan peningkatan pelayanan yang efektif. Dalam mendukung perumusan rencana Kota Depok, diperlukan suatu sistem informasi yang dapat menghimpun informasi yang berkaitan dengan masalah pembangunan kota. SIG diciptakan untuk mengolah data dan informasi penting yang diperlukan sebagai input penyusunan rencana pembangunan sekaligus juga menyaring informasi yang benar-benar berkaitan dengan masalah pembangunan kota. SIG ini merupakan sistem berdasarkan komputerisasi yang menggunakan pemetaan dalam manajemen dan menganalisis mengenai informasi geografi.

Penelitian tersebut memfokuskan mengenai penerapan/implementasi SIG dalam pembangunan kota. Dalam penelitian tersebut juga hanya menjabarkan tentang prosedur operasional SIG di Kota Depok. Selain itu, dibahas juga mengenai penerapan SIG dalam mekanisme penyusunan rencana pembangunan fisik kota Depok di Bapeda Depok.

¹⁹Juniarti Dinita. “Penerapan Sistem Informasi Geografi Dalam Perencanaan Pembangunan Fisik Kota di Bapeda Depok”, *skripsi FISIP Universitas Indonesia*, 2006, Tidak diterbitkan

Selain itu, ada pula penelitian yang dilakukan oleh Taslim dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian Pada Kantor Pusat PT Bank XYZ (Persero) TBK-Jakarta”²⁰. Penelitian ini hanya menjabarkan mengenai implementasi dari suatu sistem informasi kepegawaian yang diterapkan pada kantor pusat PT Bank XYZ Tbk. Sistem informasi kepegawaian merupakan sistem berdasarkan komputerisasi yang berisikan informasi-informasi yang berkaitan dengan urusan kepegawaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya sistem tersebut, maka membawa dampak positif bagi kinerja perusahaan, walaupun masih terdapat kekurangan di beberapa aspek.

Tinjauan pustaka terakhir yang penulis temukan pada perpustakaan FTUI menjelang akhir penelitian, adalah penelitian yang dilakukan oleh Budiarto pada tahun 2003. Penelitian yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Universitas Indonesia: Usulan Strategi Pengembangan Sistem Informasi Akademik dan Kemahasiswaan”²¹ ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan didukung dari data-data kuantitatif. Walaupun penelitian ini lebih menekankan pada bidang keteknikan, namun dapat menjadi tambahan pengetahuan atas penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Aris Budiarto ini merupakan pengembangan dari SIAK UI yang juga merupakan dasar pemikiran dari terciptanya SIAK-NG.

²⁰Taslim. “Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian Pada Kantor Pusat PT Bank XYZ (Persero) TBK-Jakarta”, *skripsi FISIP Universitas Indonesia*, 2005, Tidak diterbitkan.

²¹Aris Budiarto. “Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Universitas Indonesia: Usulan Strategi Pengembangan Sistem Informasi Akademik dan Kemahasiswaan”, *skripsi Fakultas Teknik Universitas Indonesia*, 2003, Tidak diterbitkan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu tersebut terletak pada pendekatan yang digunakan, objek penelitian, dan juga lokasi penelitian. Penelitian ini menekankan pada persepsi mahasiswa S1 Reguler angkatan 2006 FTUI mengenai kualitas program aplikasi sistem informasi berbasis *web* yang diterapkan UI, yakni SIAK-NG.

B. KERANGKA TEORI

1. Pelayanan Publik

Kunci keberhasilan dari berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa adalah pelayanan. Menurut Boediono, pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan²².

Pelayanan dibedakan menjadi dua kategori, yakni pelayanan dalam sektor pemerintah (*public sector*) dan pelayanan dalam sektor swasta (*private sector*). Namun pada penelitian ini lebih memfokuskan pada pelayanan publik mengingat UI termasuk dalam kerangka penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk jasa. Pelayanan Publik menurut Thoha²³, adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sinambela²⁴, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara

²²B. Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. (Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta). 2003. hal. 60

²³Miftah Thoha, *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*, (Yogyakarta: Widya Mandala), 1991. hal.

²⁴Lijan Poltak Sinambela, dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan, dan implementasi.*, (Jakarta: Bumi aksara) , 2006, hal. 5.

negara, dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya: kesehatan, pendidikan, dll. Lain halnya menurut Zauhar dalam Eko Prasajo, Aditya Perdana, dan Nor Hiqmah, pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka.²⁵ Serupa dengan Zauhar, Hadjon mengartikan *public service* sebagai pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat.²⁶ Sedangkan Handayaniingrat menyatakan *public service* atau pelayanan umum adalah pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan, dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi, distribusi, dan konsumsi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.²⁷ Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Pelayanan umum didefinisikan sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh

²⁵ Eko Prasajo, Aditya Perdana, dan Nor Hiqmah, *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. (Jakarta: Yappika), 2006, hal 6.

²⁶ Philipus M. Hadjon, dkk. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. (Penerbit Gadjah Mada University Press. Yogyakarta. 1993). Hal. 191

²⁷ Soewarno Handayaniingrat. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. (Jakarta : Gunung Agung). Hal. 237

instansi pemerintah (BUMN, BUMD, maupun BHMN) baik di pusat, maupun di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁸

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis, antara lain²⁹:

1. Pelayanan *administrative* yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Contohnya: Kartu Tanda Penduduk (KTP), SIUP, ijin trayek, akta, dll.
2. Pelayanan jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Contohnya: pendidikan, kesehatan, transportasi, dll.
3. Pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Contoh: jaringan telepon, listrik, air bersih, dll.

Berdasarkan penjelasan atas definisi konseptual dari pelayanan publik, maka SIAK-NG UI termasuk dalam kategori pelayanan publik yang berjenis administratif dalam bentuk jasa, mengingat SIAK-NG merupakan salah satu bentuk fasilitas pelayanan virtual yang ditawarkan UI kepada warganya yang dapat menghasilkan dokumen-dokumen resmi yang dibutuhkan *stakeholder* khususnya dalam lingkup akademik.

²⁸Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar), 2005, hal 5.

²⁹Agus Prianto, *Op. Cit.*, hal. 2

2. Persepsi

Menurut Winardi, persepsi merupakan proses kognitif, dimana seorang individu memberikan arti kepada lingkungan. Mengingat bahwa masing-masing orang memberi artinya sendiri terhadap stimuli, maka dapat dikatakan bahwa individu-individu yang berbeda, "melihat" hal yang sama dengan cara-cara yang berbeda.³⁰ Serupa dengan Winardi, Robbins juga mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.³¹ Sementara menurut Krisna, persepsi merupakan proses untuk menterjemahkan suatu kesan yang didapat, dan hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain yaitu faktor yang berasal dari diri sendiri/pribadi maupun faktor yang berasal dari lingkungan. Dengan demikian persepsi yang terbentuk pada setiap orang akan berbeda-beda, bahkan kemungkinan berbeda dengan kenyataan.³² Sedangkan menurut Mandelbaum yang dikutip oleh Rakhmat, persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa/hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi adalah proses memberi makna pada stimuli inderawi (sensori stimuli).³³

³⁰J. Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta : Prenada Media, 2004), hal. 203-204.

³¹Stephen P. Robbins, *terj*, Hadyana Pujaatmaka, *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi* Jilid I, (Jakarta: Prenhalindo, 1996), hal. 124

³²Muhamad Rommy Krisna, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ruang Rawat Inap Kelas I RSUP Dr. M Djamil Padang Dengan Menggunakan metode Servqual", *Tesis Fakultas Teknik Universitas Indonesia*, 2002, hal. 30, tidak diterbitkan.

³³Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1991), hal. 51

Dalam psikologi umum, menurut konsep dinamika perilaku individu, persepsi adalah menafsirkan stimulus yang telah ada di otak atau pengertian individu tentang situasi atau pengalaman. Ciri umum dari persepsi adalah terkait dengan dimensi ruang dan waktu, terstruktur, menyeluruh dan penuh arti. Persepsi bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh perhatian selektif, ciri-ciri rangsangan, nilai dan kebutuhan individu, dan pengalaman. Hal ini serupa dengan yang dikatakan oleh Rakhmat, bahwa persepsi ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional. Sementara David Krech dan Richard S. Crutchfield yang dikutip oleh Rakhmat menyebutnya *faktor fungsional dan faktor struktural*.³⁴ Faktor Fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal-hal lain yang termasuk sebagai faktor-faktor personal.³⁵ Sedangkan faktor-faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu.³⁶

Persepsi ini mencakup penafsiran objek-objek, simbol-simbol, dan orang-orang, dipandang dari sudut pengalaman penting. Dengan kata lain, persepsi meliputi aktivitas menerima stimuli, mengorganisasi stimuli tersebut dan menerjemahkan/menafsirkan stimuli yang terorganisasi tersebut demikian rupa, hingga dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap.³⁷

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*, hal. 55

³⁶ *Ibid.*, hal. 58

³⁷ J. Winardi, *Op. Cit.*, hal. 205

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, antara lain :

- *Stereotype*

Menurut Kornblum dalam Sunarto³⁸, *Stereotype* merupakan citra yang kaku mengenai suatu kelompok ras/budaya yang dianut tanpa memperhatikan kebenaran citra tersebut.

- Konsep diri

William D. Brooks mengartikan konsep diri sebagai *“those physical, social, and psychological perceptions of ourselves that we have derived from experiences and our interaction with others.”* Jadi konsep diri adalah pandangan dan perasaan kita tentang diri sendiri

- Selektivitas

Konsep diri mempengaruhi perilaku, karena konsep diri mempengaruhi bagaimana kita mempersepsi sesuatu.

- Situasi

- Kebutuhan-kebutuhan

- Emosi

Emosi mewarnai cara berpikir manusia. Manusia tidak pernah dapat berpikir betul-betul objektif, karena sebagai manusia yang utuh tidak dapat mengesampingkan emosi. Namun emosi bukan hambatan utama jika kita dapat mengontrolnya.

³⁸Kamanto Sunarto, Pengantar Sosiologi, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI), 2000, hal. 157.

3. Sistem Informasi Manajemen

a. Sistem

Geoffrey Gordon mendefinisikan sistem sebagai suatu agregasi atau kumpulan obyek-obyek yang terangkai dalam interaksi dan saling ketergantungan yang teratur³⁹. Ludwig Von Bertalanffy dalam Simatupang memberikan pengertian sistem sebagai suatu set elemen-elemen yang berada dalam keadaan yang saling berhubungan. Masih dalam Simatupang, Schmidt dan Taylor menyatakan bahwa sistem adalah kumpulan komponen-komponen (*entity-entity*) yang berinteraksi dan bereaksi antar atribut komponen-komponen untuk mencapai suatu akhir yang logis. Sedangkan Hick mendefinisikan sistem sebagai sekumpulan komponen yang saling berinteraksi dan beroperasi di dalam suatu batasan. Sementara itu, Burch mendefinisikan sistem sebagai suatu kumpulan dari obyek-obyek dan ide-ide. Mereka saling berhubungan dan diperintahkan untuk mencapai sasaran dan tujuan bersama. Lain halnya dengan Murdick, Ross dan Clagget mendefinisikan sistem sebagai suatu susunan elemen-elemen yang berinteraksi dan membentuk satu kesatuan yang terintegrasi⁴⁰. Ada pula Russel L. Ackof dalam Simatupang yang mendefinisikan sistem sebagai semua elemen, konseptual atau fisik, yang terdiri atas bagian yang saling berhubungan⁴¹. William A. Shrode dan Dan Voich Jr. Mendefinisikan sistem sebagai kumpulan elemen-elemen yang saling berhubungan, berinteraksi, secara independen dan bertahap, dalam rangka mencapai tujuan bersama dalam lingkungan yang kompleks⁴². Azhar susanto mendefinisikan sistem sebagai

³⁹Togar M. Simatupang, *Teori Sistem: Suatu Perspektif Teknik Industri*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 1995), hal.6

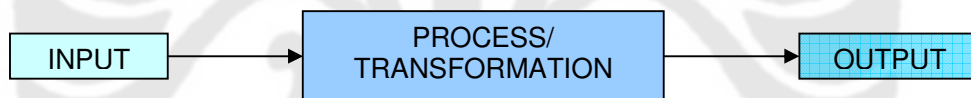
⁴⁰*Ibid.*

⁴¹*Ibid.*, hal.7

⁴²*Ibid.*

kumpulan dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu⁴³. Raymond McLeod, Jr. Mendefinisikan sistem sebagai sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan⁴⁴.

Jenis sistem secara umum terdiri dari sistem terbuka (*Open-Loop System*) dan sistem tertutup (*Closed-Loop System*). Sistem terbuka adalah suatu sistem tanpa elemen mekanisme pengendalian, lingkaran umpan balik, dan tujuan (*Gambar II.1*). Sedangkan sistem tertutup, yaitu suatu sistem dengan tiga elemen pengendalian (tujuan, mekanisme pengendalian, dan lingkaran umpan balik) (*Gambar II.2*).⁴⁵



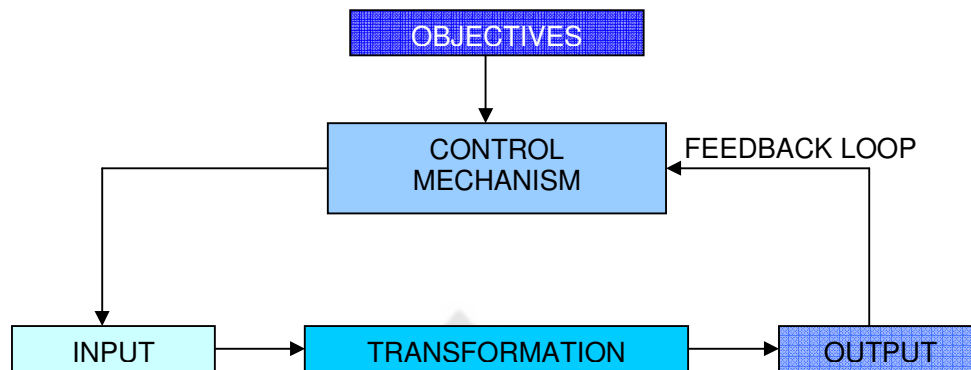
Gambar II.1 *Open-Loop System* (Sistem Terbuka)

Sumber : Raymond McLeod dan Goerge Schell, terj, Hendra Teguh, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: PT. Indeks, 2001)

⁴³Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya*, (Bandung: Lingga Jaya, 2002), hal.18

⁴⁴Raymond McLeod dan Goerge Schell, terj, Hendra Teguh, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: PT. Indeks, 2001), hal. 9

⁴⁵*Ibid.*, hal.10



Gambar II.2 *Closed-Loop System* (Sistem Tertutup)

Sumber : Raymond McLeod dan Goerge Schell, terj, Hendra Teguh, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: PT. Indeks, 2001)

b. Data dan Informasi

Data adalah fakta atau apapun yang dapat dijadikan sebagai masukan dalam menghasilkan informasi.⁴⁶ Post dan Anderson mengatakan bahwa data terdiri atas elemen fakta-fakta (pendapat atau komentar) yang menggambarkan sebuah obyek atau peristiwa.⁴⁷

Gordon mendefinisikan informasi sebagai data yang diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang⁴⁸. Sedangkan informasi menurut Budi Sutedjo dalam Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, dan Prima Gusti Yanti⁴⁹, merupakan hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem

⁴⁶Azhar Susanto, *Op. Cit.*, hal. 40

⁴⁷Gerald V. Post and David L. Anderson, *Management Information System*, (New York: McGraw-Hill), 2000, hal.7

⁴⁸Gordon B. Davis, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo), 1995, hal. 27

⁴⁹Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, dan Prima Gusti Yanti., *Op. Cit.*, hal. 4

tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan dan dibuthkan dalam pemahaman fakta-fakta yang ada. Dengan kata lain tidak semua hasil pengolahan data merupakan informasi, hal ini didasarkan pada kebutuhan dari si pemakai. Informasi sangat berkaitan dengan proses pengambilan keputusan.

c. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.⁵⁰ Sementara menurut McKweon, sistem informasi merupakan gabungan dari komputer dan user yang mengelola perubahan data menjadai informasi serta menyimpan data dan informasi tersebut⁵¹. Lain halnya dengan Whitten dan kawan-kawan yang menyatakan bahwa sistem informasi merupakan susunan dari orang, kegiatan, data, jaringan, dan teknologi yang diintegrasikan sedemikian rupa dengan tujuan untuk mendukung dan memperbaiki operasi sehari-hari perusahaan serta untuk memenuhi kebutuhan informasi baik untuk pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah para manajer⁵².

⁵⁰Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon. *Organizational and Technology in The Networked Enterprise "Management Information System"*. Six Edition, New Jersey : Prentice-Hall International Edition. 2000.

⁵¹Azhar Susanto, *Op.Cit.*, hal.54

⁵²*Ibid.*,

d. Sistem Informasi Manajemen

SIM merupakan salah satu dari lima subsistem utama *Computer-Based Information System* (CBIS). SIM mencerminkan suatu sikap para eksekutif yang menginginkan agar komputer tersedia untuk semua pemecah masalah perusahaan. Sementara Gordon B. Davis mendefinisikan SIM sebagai sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi⁵³. Lain halnya dengan Goerge M. Scott yang mendefinisikan SIM sebagai sekumpulan sistem informasi yang saling berinteraksi yang memberikan informasi, baik untuk kepentingan operasi atau kegiatan manajerial⁵⁴. Sedangkan Azhar Susanto mendefinisikan SIM merupakan kumpulan dari sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan saat melaksanakan fungsinya⁵⁵.

SIM juga merupakan sistem informasi yang menghasilkan hasil keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen⁵⁶. Hal ini serupa dengan yang dikemukakan oleh McLeod. Menurutnya, SIM merupakan suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi

⁵³Gordon B. Davis, *Op. Cit.*, hal.1

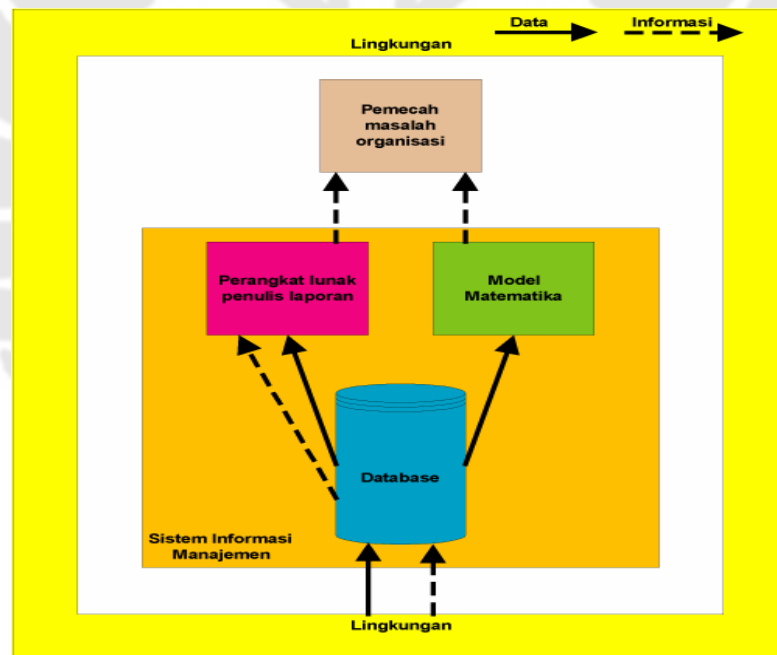
⁵⁴Goerge M.Scott, *terj*, Achmad Nashir Budiman, *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,1968), hal.69

⁵⁵Azhar Susanto, *Op. Cit.*, hal.68

⁵⁶*Ibid.*,

beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa.⁵⁷ Model SIM berdasarkan definisi yang diberikan oleh McLeod ini digambarkan dalam *Gambar II.3*.

Pada gambar tersebut, *database* berisi data yang disediakan oleh Sistem Informasi Akuntansi (selanjutnya disebut SIA). Selain itu, data maupun informasi dimasukkan dari lingkungan. Isi *database* digunakan oleh perangkat lunak yang menghasilkan laporan periodik dan laporan khusus, serta model matematika yang mensimulasikan beragam aspek operasi perusahaan. *Output* perangkat lunak digunakan oleh orang-orang dalam perusahaan yang bertanggung jawab memecahkan masalah perusahaan. Tidak seperti SIA, SIM tidak berkewajiban menyediakan informasi bagi lingkungan⁵⁸.



Gambar II.3 Model Sistem Informasi Manajemen secara Umum

Sumber : Raymond McLeod dan Goerge Schell, terj, Hendra Teguh, Sistem Informasi Manajemen, (Jakarta: PT. Indeks, 2001)

⁵⁷ Raymond McLeod dan Goerge Schell, *Op. Cit.*, hal. 259

⁵⁸ *Ibid.*, hal. 260

e. Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengolah data akademik sehingga menjadi informasi yang bermanfaat bagi *stakeholder* (mahasiswa, dosen, pegawai) dalam suatu lembaga pendidikan⁵⁹.

Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis pendidikan ke dalam sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini.⁶⁰

f. Model Sistem Informasi

1) Model Sistem

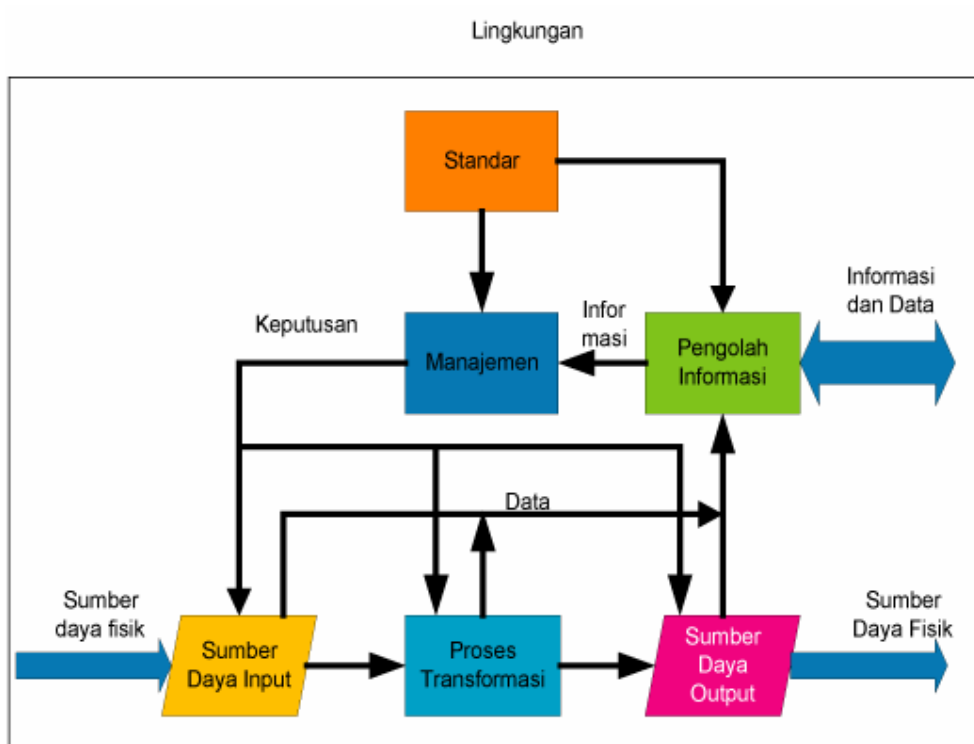
Model adalah penyederhanaan (*abstraction*) dari sesuatu. Model mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas (*entity*)⁶¹. Raymond McLeod dan Goerge Schell menggambarkan bentuk model sistem umum disebuah perusahaan (*Gambar II.4*). Model ini juga dapat berlaku diorganisasi apapun dengan memberikan sedikit modifikasi.

Gambar tersebut menerangkan bahwa sumber daya *fisik* mengalir melalui sistem fisik pada bagian bawah model. Sumber daya *konseptual* (informasi dan data) memasuki pengolah informasi, untuk disimpan atau disediakan bagi manajer. Anda akan melihat bahwa kami telah menambahkan arus informasi dan data dua arah antara pengolah informasi ke lingkungan⁶².

⁵⁹Irsyad Hidayat, dan Irvan Shalatin. "Pengembangan Sistem Informasi Akademik Dengan Menggunakan *Fingerprint*", *Laporan Akhir Politeknik Negeri Malang*, 2007, Tidak diterbitkan.

⁶⁰Sugiarto, "Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi", *www.stei.ac.id*, diunduh tanggal 16 Juni 2007

⁶¹Raymond McLeod dan Goerge Schell, *Op. Cit.*, hal.101



Gambar II.4 Model Sistem Umum

Sumber : Raymond McLeod Jr., Management Information System,
(New Jersey: Prentice-Hall Int. Inc., 2001)

Proses desain/pemodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Kesuksesan sistem informasi ini pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atas sistem informasi yang mereka gunakan. Namun, sebagaimana diakui Laudon dan Laudon⁶³, menggambarkan kesuksesan sistem merupakan hal yang sulit. Berkenaan dengan hal tersebut, para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, antara lain : Bailey dan Person dalam Jurnalnya yang berjudul *Development of a*

⁶²*Ibid.*, hal. 118

⁶³Kenneth C. Laudon, dan Jane P. Laudon, *Op. Cit.*, hal. 92.

*Tool For Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*⁶⁴. Lalu ada model DeLone dan McLean yang terkenal dengan sebutan *DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success)*⁶⁵; juga Seddon, et al.⁶⁶ Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya, seperti : Walstrom dan Hardgrave, Walstrom dan Leonard dalam Mc Gill et al., serta Juhani Livari.

James E. Bailey dan Sammy W. Pearson dalam jurnalnya yang berjudul *Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*⁶⁷ mengklasifikasikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi menjadi 39 variabel, antara lain : *Flexibility, Accuracy, Timeliness, Reliability, Completeness, Confidence in systems, Relevancy, Precision, Technical competence of the EDP staff, Currency, Priorities determination, Error recovery, Response/turnaround time, Convenience of access, Attitude of the EDP staff, Time required for new development, Perceived utility, Documentation, Feeling of participation, Processing of change requests, Communication with the EDP staff, Relationship with the EDP staff, Understanding of systems, Degree of training, Job effects, Top management*

⁶⁴J. E Bailey dan S. W Pearson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Science*, Vol. 29 No. 5, Mei, 1983, www.jstor.org, diunduh 1 Maret 2008.

⁶⁵W. H DeLone dan E. R. McLean (1), "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable", *Information System Research*, 1992, www.proquest.com, diunduh 1 Maret 2008.

⁶⁶P. B. Seddon, et al. "The IS Effectiveness Matrix: The Importance of Stakeholders and Systems in Measuring IS Success", *Proceeding of the International Conference on Information Systems*, Helsinki, 1998, hal 165-176.

⁶⁷J. E Bailey dan S. W Pearson, *Op. Cit.*

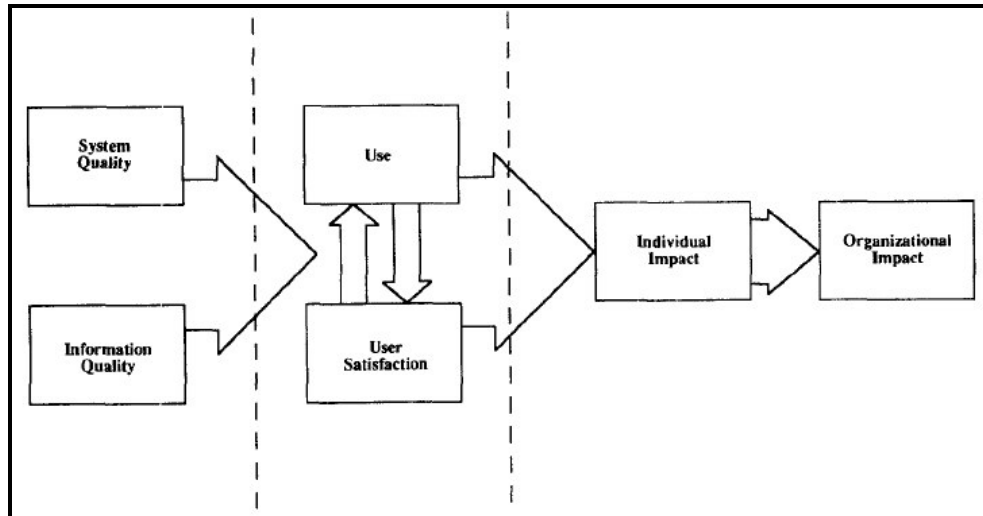
involvement, Feeling of control, Schedule of products and services, Format of output, Mode of interface, Security of data, Expectations, Organizational position of the EDP function, Volume of output, Language, Charge-back method of payment for services, Organizational competition with the EDP unit, Vendor support, dan Integration of systems.

Dari ke 39 variabel yang ada, berdasarkan rangking yang diberikan responden penelitian, Pearson dan Bailey menemukan 5 variabel yang paling penting, yakni : *accuracy, reliability, timeliness, relevancy* dan *confidence in the system*. Namun variabel yang tak kalah pentingnya adalah *feelings of control, volume of output, vendor support, degree of training, and organisational position of EDP*.

Lain halnya dalam model DeLone dan McLean yang tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai sistem informasi yang diciptakan oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970an dan 1980an. Menurutnya, Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output (use)*, respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Pada model *D&M IS Success* ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan (*Gambar II.5*). *System quality* dan *information quality* sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *individual impact*. Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap

kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan.



Gambar II.5 *D&M IS Success Model*

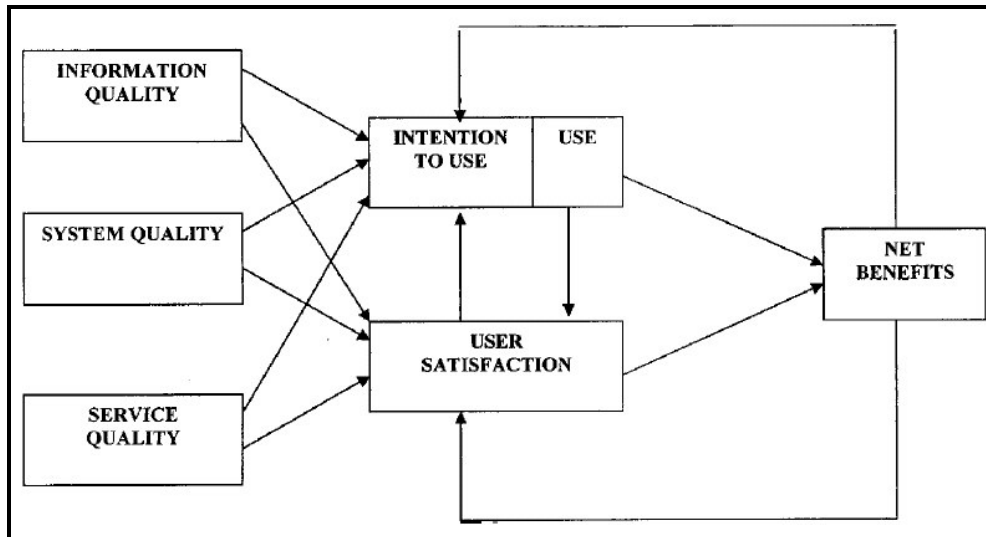
Sumber: DeLone, W. H dan E. R. McLean. 1992. "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable". *The Institute of Management Sciences*. www.proquest.com, diunduh 1 Maret 2008.

Sementara, dalam penelitian DeLone and McLean yang terbaru (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*)⁶⁸, model tersebut mengalami perubahan. Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memperbarui *D&M IS Success Model* dan mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat.

Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni sebagai *information provider* (memproduksi informasi) dan *service provider*

⁶⁸W. H DeLone dan E. R. McLean (2), "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19 No. 4, www.proquest.com, diunduh 1 Maret 2008

(menyediakan tenaga untuk *end user developer*). Dengan adanya peran sebagai *service provider* inilah maka DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrumen kualitas pelayanan.



Gambar II.6 *The Update D&M IS Success Model*

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. www.proquest.com, diunduh 1 Maret 2008.

Perbedaan model *The Update D&M IS Success* dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam *The Update D&M IS Success Model*, yaitu *service quality* dan *net benefit*. Dalam *The Update D&M IS Success Model*, DeLone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi, selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), khususnya dalam lingkup *e-commerce* dimana kekuatan pelayanan garis depan (*front liner*) amatlah penting. Hal ini

disebabkan karena *The Update D&M IS Success Model* menekankan pada pengembangan komprehensif ukuran keberhasilan *e-commerce*.

Pada instrumen kualitas pelayanan dalam *The Update D&M IS Success Model*, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Dimensi-dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep SERVQUAL pada kajian pemasaran yang kemudian diuji-cobakan dalam konteks sistem informasi.

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas SIAK-NG mengacu pada model DeLone dan McLean yang terbaru, yakni *The Update D&M IS Success Model*. Dimensi-dimensi tersebut, antara lain : kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan DeLone dan McLean bahwa :

*.....To Measure the success of a single system, "information quality" or "system quality" may be the most important quality component. For measuring the overall success of the IS department, as opposed to individual systems, "service quality" may become the most important variable.*⁶⁹

Selain DeLone dan McLean, Laudon dan Laudon⁷⁰ juga menentukan 5 variabel untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Variabel-variabel tersebut adalah tingkat penggunaan yang tinggi (*high level of system use*), kepuasan pengguna terhadap sistem (*user satisfaction on system*), sikap yang positif (*favorable attitude*) pengguna terhadap sistem tersebut, tercapainya tujuan sistem informasi (*achieved objectives*), dan imbal balik keuangan (*financial*

⁶⁹W. H DeLone dan E. R. McLean (2), *Ibid.*, hal 18

⁷⁰Laudon, Kenneth C., 1985. "Environment and institutional Models of Systems Development". *Communication of the ACM*. No. 7 Vol 28 (Juli). hal. 69. www.proquest.com, diunduh 1 Maret 2008.

payoff). Disamping Laudon dan Laudon, juga masih banyak para peneliti lain yang juga mengkaji ukuran kesuksesan sistem informasi, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

4. Kualitas Sistem Informasi

Berdasarkan *The Update D&M IS Success Model*, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek, antara lain :

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna⁷¹. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah 4 dari 8 indikator yang digunakan pada penelitian Hamilton dan Chervany⁷² yaitu kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*).

b. Kualitas Informasi

Information Quality pada penelitian Pitt dan Watson dalam DeLone dan McLean merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi⁷³. Sementara, variabel dalam DeLone dan McLean menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna,

⁷¹W. H DeLone dan E. R. McLean (1), *Op. Cit.*, hal 64.

⁷²*Ibid.*

⁷³*Ibid.*

yang diukur dengan 4 indikator penelitian Bailey dan Pearson⁷⁴ yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*).

c. Kualitas Pelayanan

Menilai kualitas pelayanan tidaklah semudah menilai kualitas sebuah produk karena proses penyampaian jasa merupakan suatu hal yang unik. Hal ini disebabkan atas sifat pelayanan yang tidak nyata (*intangibile*), produksi dan konsumsinya yang berjalan secara simultan. Maka dari itu hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada konsumen atau konsumen. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia pelayanan dengan konsumen merupakan gambaran mengenai suatu "*moment of truth*", yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen.⁷⁵ Jadi didalam menilai suatu pelayanan, konsumen sebagai penerima layanan terlibat secara langsung didalam proses pemberian pelayanan tersebut sehingga konsumen dapat langsung memberikan penilaian/tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan yang nantinya akan menggiring konsumen kepada persepsi tertentu dan akhirnya akan menghasilkan suatu imej terhadap produk dan juga khususnya terhadap penyedia pelayanan tersebut.

Menurut Goetsch dan Davis, Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang

⁷⁴*Ibid.*

⁷⁵Farida Jasfar, *Manajemen Jasa; Pendekatan Terpadu*, (Bogor: penerbit Ghalia Indonesia), 2005, hal. 48.

memenuhi atau melebihi harapan.⁷⁶ Sementara menurut Kasmir, Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan standar yang ditentukan.⁷⁷ Sedangkan Juran menyatakan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang relatif abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan spesifikasinya terpenuhi maka kualitas pelayanan tersebut bisa dikatakan baik, tetapi sebaliknya bila persyaratannya tidak terpenuhi maka dikatakan pelayanan tersebut tidak baik.⁷⁸ Tidak tertutup kemungkinan juga bahwa pelayanan yang berkualitas saat ini dianggap tidak berkualitas disaat lainnya karena itu dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mencantumkan 10 (sepuluh) dimensi yang mempengaruhi konsumen untuk menilai suatu kualitas pelayanan yaitu:⁷⁹

a. *Tangible* (penampilan fisik)

Pelayanan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang *impressive* (baik fasilitas pelayanan, orang-orang yang melayani, maupun material untuk berkomunikasi).

⁷⁶ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Op Cit.*, hal. 209

⁷⁷ Harbani Pasolong, *Op Cit.*, hal. 133

⁷⁸ *Ibid.*, 132

⁷⁹ *Ibid.*, hal. 21

b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memenuhi hal yang telah dijanjikan kepada konsumen. Pelayanan yang baik haruslah dapat di percaya. Hal ini antara lain menyangkut soal ketepatan waktu, biaya dan mutu.

c. *Responsiveness* (tanggap)

Keinginan untuk membantu konsumen dengan segera. Pelayanan yang baik ialah menyangkut sikap dan perilaku mau dan siap untuk memberikan pelayanan.

d. *Competence* (kompetensi)

Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk melayani konsumen. Dalam hal ini kemampuan orang maupun alat serta sistem memenuhi syarat untuk dapat memberikan pelayanan yang diberikan.

e. *Courtesy* (tata karma)

Sikap yang ditunjukkan oleh pegawai pelayanan dalam memberi pelayanan kepada konsumen. Hal ini menyangkut kesopanan, menghargai, penuh pertimbangan, dan bersahabat.

f. *Credibility* (kredibilitas)

Hal ini menyangkut kepercayaan dan kejujuran dari penyelenggara jasa.

g. *Security* (keamanan)

Bebas dari rasa takut (merasa tenang dan aman) dari bahaya ataupun resiko lainnya.

h. *Access* (akses)

Kontak mudah dicapai, mudah untuk dihubungi dan kenyamanan kontak.

i. *Communication* (komunikasi)

Mendengarkan konsumen dan memberi informasi dengan bahasa yang dimengerti oleh konsumen.

j. *Understanding the customer* (pengertian kepada konsumen)

Usaha untuk mengenali konsumen dan kebutuhannya yaitu dengan mendengarkan dan mengerti kebutuhan konsumen.

Original Ten Dimensions for Evaluating Service Quality	Tangibles	Reliability	Responsive-ness	Assurance	Empathy
Tangibles					
Reliability					
Responsiveness					
Competence Courtesy Credibility Security					
Access Communication Understanding the Customer					

Gambar II. 7 Konsep dimensi Servqual

Sumber : Valarie A Zeithaml, A. Parasuraman, & Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Penerbit: The Free Press. 1990. hal. 25

Selanjutnya dengan menggunakan metode tersebut, seperti yang terlihat dalam gambar II.7, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyederhanakan 10 (sepuluh) dimensi yang mempengaruhi konsumen untuk menilai suatu kualitas

pelayanan menjadi 5 (lima) dimensi pokok melalui metode konsep *SERVQUAL*, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.⁸⁰

1. *Tangibles*, ialah kelengkapan pelayanan yang bisa dilihat/dirasakan secara langsung oleh konsumen (menggambarkan kondisi layanan yang terlihat secara fisik) meliputi penampilan fasilitas fisik seperti ruangan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan teknologi informasi dan komunikasi, dan juga penampilan karyawan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
3. *Responsiveness*, yaitu menggambarkan sejauh mana ketanggapan dalam memberikan pelayanan, seperti terhadap keluhan konsumen, dan kemampuan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan mengutamakan kepentingan konsumen.
4. *Assurance*, merupakan hasil penggabungan dari dimensi *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*. *Assurance* ini adalah dimensi yang menggambarkan sejauh mana konsumen memiliki kepercayaan terhadap suatu pelayanan yang diterimanya melalui pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari karyawan untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

⁸⁰Valarie A Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. (Penerbit: The Free Press), 1990. Hal.25

5. *Empathy*. Seperti halnya *assurance*, dimensi *empathy* ini merupakan hasil penggabungan dari dimensi *access*, *communication*, dan *understanding the customer*. Dimensi *empathy* ini tercermin dari sikap karyawan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, memiliki kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, hubungan tegas namun penuh perhatian kepada konsumen.

C. Operasionalisasi Konsep

1. Definisi Operasional

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*). Dalam *The Update D&M IS Success Model* ini, kualitas suatu sistem informasi dapat dilihat dari dimensi-dimensi, antara lain : *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. *Service quality* sendiri merupakan dimensi tambahan dari *The Update D&M IS Success Model* yang diadopsi dari konsep dimensi SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada kajian pemasaran yang kemudian diuji-cobakan dalam konteks sistem informasi.

System quality sendiri dapat dilihat dari sub-sub sistem sebagai berikut : kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*system reliability*), dan keamanan sistem (*security*). Sedangkan *information quality* dapat dilihat dari empat (4) sub sistem, yakni keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*) dan penyajian informasi (*format*). Sementara untuk *service quality*, dapat dilihat dari sub-sub sistem, antara lain : tampilan fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan

(*service reliability*), kesigapan petugas (*responsiveness*), jaminan pelayanan (*assurance*) dan kepedulian petugas (*empathy*).

Dari teori *The Update D&M IS Success Model* ini, maka dapat diturunkan menjadi suatu operasionalisasi konsep yang akan menjadi pedoman dalam melakukan penelitian.



BAB III
GAMBARAN UMUM
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS INDONESIA DAN SIAK-NG

A. Profil FTUI

1. Sejarah FTUI

Fakultas Teknik Universitas Indonesia merupakan bagian dari Universitas Indonesia (UI). Pada awalnya, FTUI bermula dari tawaran kaum muda insinyur yang tergabung dalam Perkumpulan Insinyur Indonesia (PII) kepada Presiden Republik Indonesia pertama, Ir. Soekarno, untuk membenahi jalan-jalan protokol di Jakarta yang rusak berat. Pada waktu itu Jakarta sedang mempersiapkan diri untuk Pekan Olah Raga Internasional GANEFO⁹⁸. Tawaran ini disambut dengan baik oleh Bung Karno. Kesempatan yang langka ini kemudian diberikan oleh Bung Karno dengan syarat pekerjaan harus dapat diselesaikan dalam waktu dua minggu.

Dipimpin oleh Ir. Slamet Bratanata, Ir. Roosseno, Ir. Sutami, dan Ir. Soehoed tugas negara ini dapat selesai tepat pada waktunya. Setelah tugas membenahi jalan-jalan protokol selesai, insiyur-insiyur muda yang mempunyai semangat baja ini merasa masih ada “sesuatu” lagi yang harus dikerjakan. Tapi apa? Maka muncullah kemudian ide cemerlang, mengapa tidak didirikan saja sebuah Fakultas Teknik di Jakarta sehingga orang tidak perlu jauh-jauh ke Bandung untuk menuntut ilmu.

⁹⁸Pedoman Program Pendidikan Sarjana Teknik 2007. (Fakultas Teknik Universitas Indonesia. September 2007). hal. 1

Pada waktu diadakan acara resmi menari lenso di Gedung Pembangunan (dahulu namanya Gedung Pola) untuk menghormati tamu-tamu kehormatan GANEFO, kesempatan yang baik itu tidak disia-siakan oleh para insinyur untuk menyampaikan ide tersebut kepada Bung Karno. Beliau mengatakan “Datang saja besok ke Istana”, dan benar saja ketika keesokan harinya menghadap Bung Karno di Istana, Bung Karno tanpa ragu-ragu menyatakan persetujuannya, dan bahkan langsung pada saat itu menunjuk Prof. Ir. Roosseno sebagai Dekan pertama Fakultas Teknik UI. Bung Karno menginstruksikan agar Fakultas Teknik ini berada di bawah naungan UI dimana Rektornya pada waktu itu adalah dr. Syarif Thayeb.



Gambar III.1 Gedung Dekanat FTUI

2. Fakultas Teknik UI Resmi Berdiri

Berdasarkan buku Pedoman Program Pendidikan Sarjana Teknik 2007⁹⁹, Fakultas Teknik UI berdiri ketika Dr. Syarif Thayeb sudah menjabat Menteri Pendidikan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan (pada waktu itu namanya PTIP). Kemudian beliau selaku Menteri PTIP menerbitkan Surat Keputusan Nomor 76

⁹⁹ *Ibid.*, hal 2.

tanggal 17 Juli 1964 tentang dibentuknya Fakultas Teknik UI. Berdirilah Fakultas Teknik UI secara resmi di Jakarta tanpa upacara peresmian ataupun selamatan di bawah kibaran bendera UI. Jadilah Fakultas Teknik UI, fakultas yang termuda.

Setelah resmi berdiri, munculah masalah baru yang tidak terpikir sebelumnya, yaitu masalah gedung. Tidak lama kemudian, bantuan material dan alat-alat besar berdatangan dari Gubernur DKI, Soemarno, dan pihak Zeni Angkatan Darat sehingga untuk sementara Fakultas Teknik UI dapat benapas lega.

Sejarah berdirinya Fakultas Teknik UI dilanjutkan dengan hadirnya Jurusan Sipil, Jurusan Mesin, dan Jurusan Elektro pada tahap pertama. Masing-masing diketuai oleh Ir. Sutami untuk Ketua Jurusan Sipil, Ir. Ahmad Sayuti untuk Ketua Jurusan Mesin, dan Ir. K. Hadinoto untuk Ketua Jurusan Elektro. Pada tahun berikutnya dibuka Jurusan Metalurgi, dan Jurusan Arsitektur dengan Ketuanya masing-masing Dr. Ing. Purnomosidhi H, dan Ir. Sunaryo S.

Ir. Roosseno selaku Dekan pertama Fakultas Teknik UI dibantu oleh Ir. Sutami selaku Pembantu Dekan Bidang Akademis, Ir. Slamet Bratanata selaku Pembantu Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan serta Dr. Ing Purnomosidhi selaku Pembantu Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni. Awal kegiatan akademis Fakultas Teknik UI pada tahun 1964 didukung oleh 30 tenaga dosen serta 11 tenaga non akademis dengan menyelenggarakan 32 mata ajaran.

Mahasiswa tahun pertama yang mendaftar cukup mengejutkan yaitu 203 orang, dan 199 orang diantaranya lulus tes sehingga diterima menjadi mahasiswa Fakultas Teknik UI yang pertama. Dalam jangka waktu lima setengah tahun, Fakultas Teknik UI berhasil mewisuda 18 orang lulusan pertama sebagai Sarjana Strata Satu. Selanjutnya pada tahun 1985, dibuka Jurusan Teknik Gas &

Petrokimia dengan Dr. Ir. H. Rachmantio sebagai Ketua Jurusan. Jurusan Teknik Industri, yang merupakan jurusan termuda hingga saat ini, hadir pada tahun 1999 dengan Ir. M. Dachyar, M.Sc sebagai Ketua Jurusan.

3. Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi FTUI yang diterapkan dalam sasaran pengembangan jangka panjang yaitu¹⁰⁰:

1. Visi Fakultas Teknik Universitas Indonesia

Fakultas Teknik Universitas Indonesia menjadi institusi pendidikan yang unggul dan mampu bersaing di dunia Internasional.

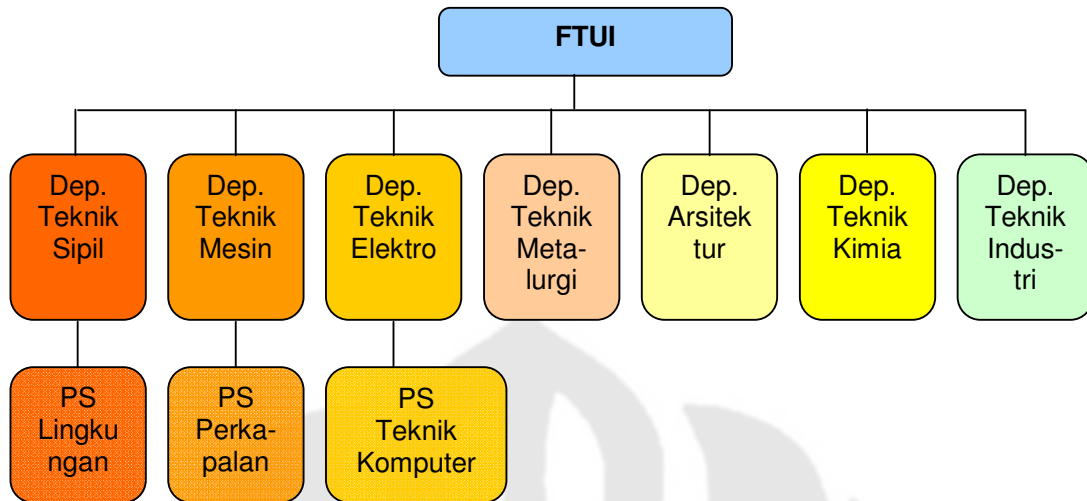
2. Misi Fakultas Teknik Universitas Indonesia

- Menyiapkan lulusan Fakultas Teknik UI yang mampu belajar sepanjang hayat, mampu beradaptasi dengan dunia kerja, bermoral dan berjiwa kepemimpinan
- Menjadikan kampus Fakultas Teknik UI sebagai pusat unggulan kegiatan pendidikan dan riset dengan mengedepankan aspirasi pemegang kepentingan (stakeholders) melalui lingkungan kerja yang mendorong peningkatan kinerja sivitas akademika.
- Menjadikan Fakultas Teknik UI institusi yang terkemuka, berinisiatif, dan responsif terhadap lingkungan masyarakat, lokal, nasional, dan global.

4. Departemen dan Program Studi di FTUI

FTUI terdiri atas tujuh departemen sebagai pengelola sumber daya akademik yang membawahi 10 (sepuluh) program studi sebagai kesatuan rencana belajar berdasarkan suatu kurikulum teknik.

¹⁰⁰ *Ibid.*, hal.2



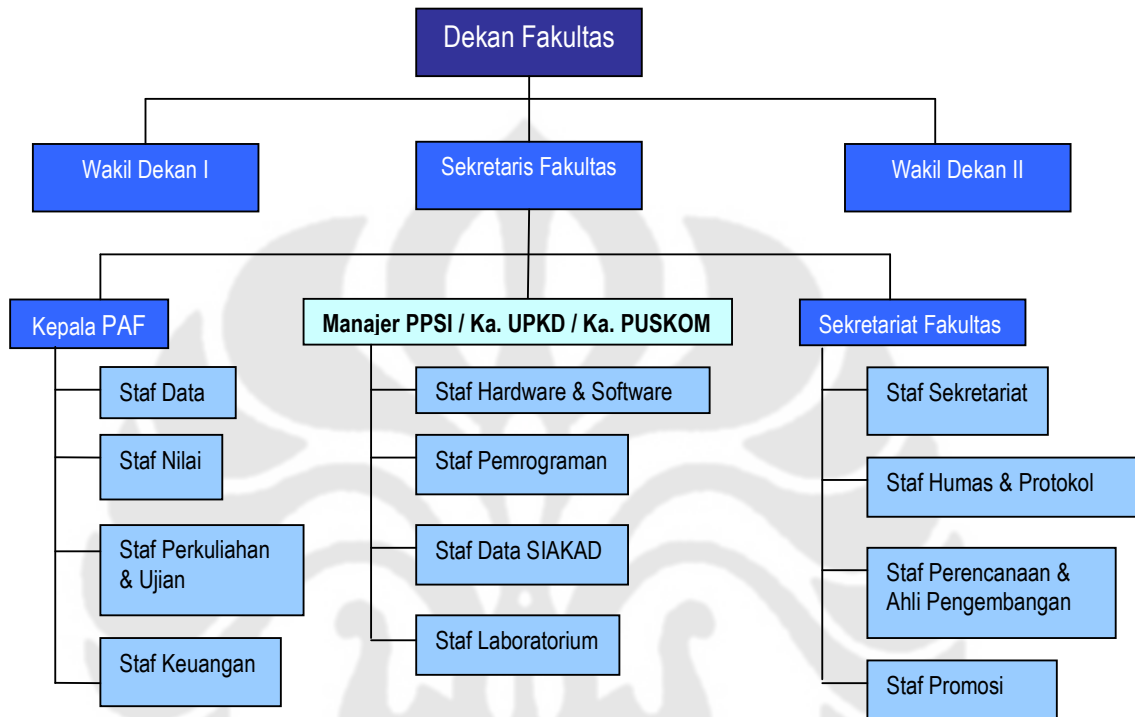
Gambar III.2 Departemen dan Program Studi di FTUI
(Sumber : Dokumentasi FTUI)

- Departemen Teknik Sipil: Program Studi Teknik Sipil dan Program Studi Teknik Lingkungan
- Departemen Teknik Mesin: Program Studi Teknik Mesin dan Program Studi Teknik Perkapalan
- Departemen Teknik Elektro: Program Studi Teknik Elektro dan Program Studi Teknik Komputer
- Departemen/Program Studi Teknik Metalurgi dan Material
- Departemen/Program Studi Arsitektur
- Departemen/Program Studi Teknik Kimia
- Departemen/Program Studi Teknik Industri

5. Struktur Organisasi FTUI

Struktur atau susunan organisasi FTUI yang juga seperti halnya UI, ketika berubah status menjadi BHMN, telah mengalami banyak perubahan sebagai bentuk penyesuaian. Gambaran umum struktur organisasi pada periode tahun

2004-2007, dimana sistem informasi akademik berbasis *web*, yakni SIAKAD mulai berjalan di FTUI adalah sebagai berikut :



Gambar III.3 Struktur Organisasi FTUI Periode tahun 2004-2007
(Sumber: Dokumentasi FTUI)

Dibawah wakil-wakil Dekan dan Sekretaris Fakultas terdapat beberapa struktur fungsional, yaitu :

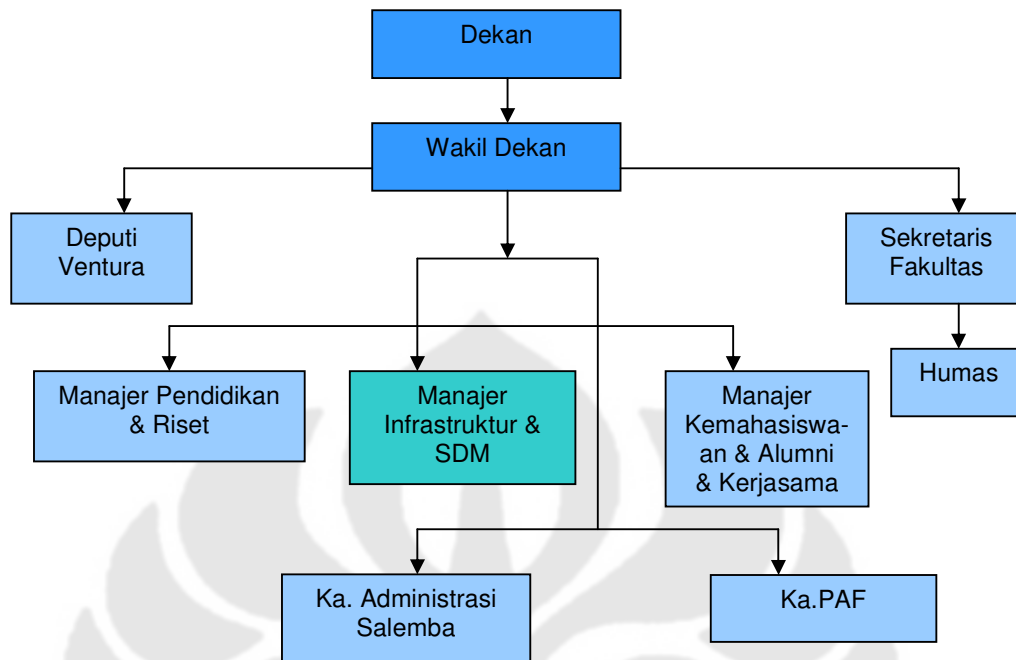
1. Pelaksana Non-Akademik, terdiri atas:
 1. Sekretariat Fakultas
 2. Unit Sekretariat
 3. Unit Humas dan Protokol
 4. Unit Perencanaan dan Ahli Pengembangan
 5. Unit Promosi

2. Pelaksana Akademik, terdiri atas:
 1. Pusat Administrasi Fakultas (PAF)
 2. Unit Data
 3. Unit Nilai
 4. Unit Perkuliahan dan Ujian
 5. Unit Data SIAKAD/SIAK-NG
3. Pelaksana administrasi
 1. Pusat Administrasi Fakultas (PAF)
 2. Unit Keuangan
 3. Unit Administrasi Umum
 4. Unit Administrasi Kemahasiswaan
4. Penunjang
 1. Pusat Pengembangan Sistem Informasi/Unit Pengembangan Kampus Dijital; staf *hardware* dan *software* serta staf pemrograman.
 2. Unit Teknis Perpustakaan, dan Unit-unit lainnya

Dalam kaitannya dengan pengembangan Sistem Informasi Akademik FTUI, Unit Pengembangan Kampus Dijital (UPKD) menjadi penanggung jawab atas pengembangannya. Hal ini dikarenakan fungsi UPKD sebagai *IT support* untuk FTUI. Berikut adalah pernyataan dari Kepala PPSI/UPKD/PUSKOM FTUI :

“.....UPKD itu bertanggung jawab dalam menyediakan 2 layanan utama : perangkat lunak administrasi pendidikan dan perangkat keras pendukungnya. Perangkat lunak pendidikan itu dirancang untuk melakukan pelayanan administrasi akademis, jadi kita punya Sistem Informasi Akademis yang disebut SIAKAD.....”¹⁰¹

¹⁰¹Wawancara dengan mantan Kepala Pusat Pengembangan Sistem Informasi/Unit Pengembangan Kampus Dijital/Pusat Komputer FTUI Periode 2004-2008, pada tanggal 14 April 2008.



Gambar III.4 Struktur Organisasi FTUI Kini (Periode tahun 2008-2012)
(Sumber: Dokumentasi FTUI)

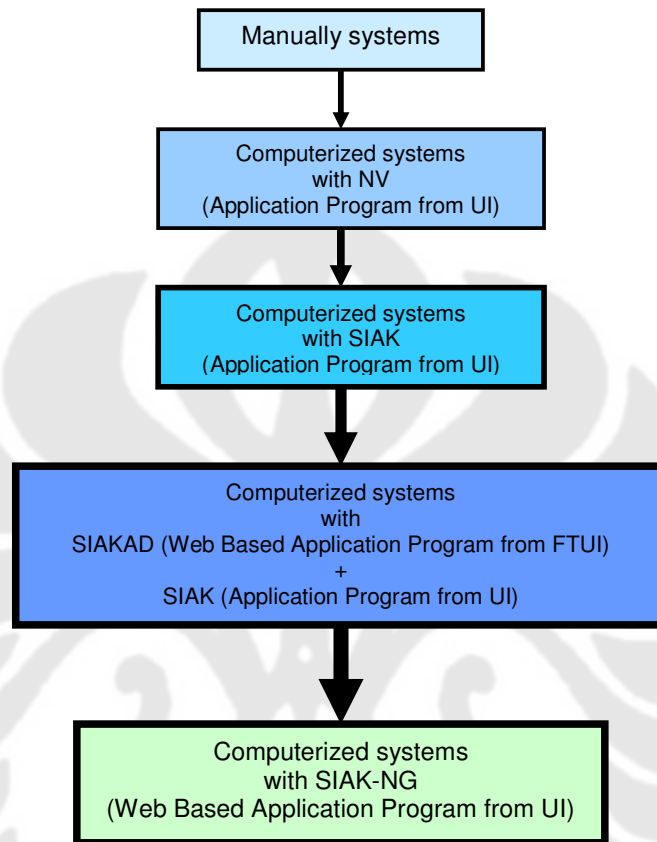
Dengan bergantinya Dekan FTUI, yakni dari Prof. Rinaldy Dalimi selaku Dekan FTUI periode tahun 2004-2008 yang mencanangkan program Dijital Kampus sehingga SIAKAD bisa berjalan, menjadi berganti kepada Dekan FTUI sekarang, yakni Prof. Bambang Sugiarto, maka struktur organisasi puncaknya pun berubah. Kini yang menjadi penanggung jawab atas pemeliharaan sistem informasi akademik di FTUI adalah manajer infrastruktur dan SDM yang bekerjasama dengan manajer pendidikan dan riset dan juga Kepala PAF.

B. Sistem Informasi Akademik di FTUI

1. Sejarah Sistem Informasi Akademik di FTUI

Sistem Informasi Akademik di FTUI baru dimulai di tahun 1983. Sebelumnya, FTUI tidak memiliki sistem informasi yang terkomputerisasi seperti

sekarang ini. Untuk mengolah data-data masih dilakukan secara manual. Berikut adalah ilustrasi dari transformasi sistem informasi akademik di FTUI :



Gambar III.5 Diagram Alir Sejarah Sistem Informasi Akademik FTUI (Sumber : FTUI)

Sebelum tahun 1983, FTUI melakukan proses kegiatan administrasi dan akademik secara manual. Data-data mahasiswa angkatan tahun 1964 - 1982 belum terkomputerisasi, sehingga penelusuran nilai untuk menyusun transkrip dilakukan secara manual berdasarkan nilai-nilai mata kuliah yang diambil dari lembar rekapitulasi nilai asli yang diserahkan oleh dosen.

Pada tahun 1983, FTUI mulai menerapkan sistem digitalisasi. Data-data mahasiswa angkatan tahun 1983 - 1990 mulai terkomputerisasi dengan sistem

akademik lama (dengan menggunakan program yang disebut NV) yang disediakan oleh PUSKOM UI, yang saat ini tersimpan dalam hard-disk pada server yang terpisah. Data-data tersebut tidak dapat diakses dari FTUI. Hal ini sangat merepotkan karena untuk penelusuran nilai, hanya bisa dilakukan dengan mengajukan permohonan ke PUSKOM UI.

Selanjutnya pada tahun 1990, data-data mahasiswa angkatan tahun tersebut-dst mulai terkomputerisasi dengan sistem SIAK (dengan menggunakan *platform Oracle*) di PUSKOM UI. Data-data tersebut bisa diakses dari FTUI, namun data nilai banyak yang masih I dan T. Untuk melakukan verifikasi nilai baru, pengganti I dan T memerlukan bukti nilai dari Departemen/arsip nilai Fakultas. Menurut hasil wawancara dengan mantan Kepala Pusat Administrasi Fakultas, para pengguna SIAK di FTUI saat itu merasa bahwa data yang terdapat di SIAK informasinya sangat sedikit, banyak ketidakakuratan, dan hanya dapat dipakai untuk membuat transkrip nilai. Maka pada masa jabatan Dekan FTUI periode 2003-2007, sesuai dengan program yang dicanangkannya, yakni Digital Campus, FTUI membuat sistem informasi akademiknya sendiri yang berbasis web dengan nama SIAKAD.

Pada tahun 2004, FTUI mulai menggunakan SIAKAD untuk memudahkan proses bisnis yang berkaitan dengan kegiatan akademik selain juga tetap menggunakan SIAK kepunyaan UI. SIAKAD ini kegunaannya tidak hanya sekedar dipakai untuk membuat transkrip nilai, tapi juga untuk menjeneralisasikan jadwal perkuliahan, untuk membuat penilaian, perwalian, dll. Selain itu, kelebihan sistem informasi akademik ini adalah bisa diakses kapanpun dan dimanapun selama terkoneksi dengan internet. SIAKAD juga tidak hanya bisa digunakan oleh penyelenggara pendidikan saja seperti layaknya SIAK, tapi

juga dapat digunakan oleh mahasiswa. SIAKAD hadir sebagai bentuk penyempurnaan dari kekurangan-kekurangan yang tidak dapat diakomodir oleh SIAK, karena SIAK belum mampu memenuhi kebutuhan FTUI dalam hal akademis. Penanganan SIAKAD berada dibawah naungan Unit Pengembangan Kampus Dijital (UPKD) FTUI. SIAKAD sendiri beroperasi dari tahun 2004 hingga akhir 2006.

Pada tahun 2007, FTUI diharuskan menggunakan SIAK-NG sebagai sistem informasi akademik yang resmi di lingkungan UI. Sejak digunakannya SIAK-NG, SIAKAD sudah tidak dipergunakan lagi oleh mahasiswa, tetapi penyelenggara pendidikan di FTUI masih menggunakannya sebagai data pembanding untuk verifikasi data dikarenakan banyak terdapat masalah atas beralihnya penggunaan SIAKAD menjadi SIAK-NG. Masalah tersebut disebabkan karena struktur data SIAKAD berbeda dengan yang terdapat di SIAK-NG. Sebagaimana halnya SIAKAD, penanganan SIAK-NG berada dibawah naungan UPKD FTUI.

2. SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIAKAD)

SIAKAD FTUI merupakan sistem informasi berbasis *web* yang dikembangkan FTUI setelah munculnya SIAK UI, pada periode tahun 2004 – 2006. SIAKAD merupakan inovasi dari FTUI dikarenakan SIAK UI belum mampu memenuhi kebutuhan akademis di FTUI. Berikut adalah jenis permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penggunaan SIAK UI¹⁰² :

1. Tumpang tindih tugas memasukkan data antara pihak fakultas dengan UPT Komputer.
2. Ketidaksiapan operator fakultas tentang mekanisme komputerisasi.

¹⁰²Aris Budiarto. *Op.Cit.*, hal. 92.

3. Ketidak akuratan data
4. Tidak tepat waktu
5. Disiplin masukan data yang masih dirasakan kurang
6. Terdapat kekurangan sistem secara teknis
7. Tidak efisiennya sebuah proses, misalnya pada proses pencetakan transkrip. Transkrip nilai dicetak terlebih dahulu, kemudian nilai yang akan dibuang ditentukan setelah itu transkrip dicetak lagi.
8. Ketidak sesuaian antara aturan dengan realisasi.
9. Penentuan kelulusan mahasiswa setelah dilakukan proses registrasi administrasi, hal ini memerlukan pendataan ulang mahasiswa yang bersangkutan dalam SIAK.
10. Data tidak sentral (masih terlalu banyak yang belum di rekam dalam SIAK)
11. SIAK hanya mengkomputerisasi proses manual dan belum mencapai esensi SIM
12. Terjadi perbedaan proses
13. Belum ada faktor kesuksesan kritis dari SIAK
14. Terjadi pergeseran keinginan dari para pengguna
15. Masukan data bermasalah.
16. Perlunya *Bussiness Process Reengineering* pada prosedur kerja.

Selain itu, permasalahan juga meliputi :

1. Perubahan budaya, dengan adanya SIAK perubahan budaya kerja dari setiap SDM di UI menjadi tuntutan mutlak. Namun masih ada orang-orang yang sangat sulit merubah pola kerjanya.
2. Pembuatan kebijakan integratif, hal ini memerlukan waktu karena kondisi UI yang memiliki fakultas dengan beragam kondisi.

3. Proses mendapatkan informasi terlalu lama (\pm 1 (satu) bulan)
4. Terjadi kesalahan data (perbedaan data) hingga 5 %
5. Data-data hasil ujian yang tidak handal (kurang dari 100%)
6. Kerap kali terjadi kesalahan pada operator yang mengisi lembar scanner, dan lembar scanner itu sendiri yang tidak dapat dibaca (untuk kasus tertentu)
7. Akurasi data kurang
8. Kecepatan akses juga dirasakan masih kurang
9. Banyak keinginan yang tidak terpenuhi dalam SIAK
10. Terdapat “jarak” antara perkembangan SDM UI dengan staff administrasi

Berdasarkan permasalahan-permasalahan SIAK UI tersebut, maka dari itu SIAKAD diciptakan untuk mendukung pelaksanaan registrasi akademik, proses perkuliahan, proses evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan pendidikan yang terintegrasi di lingkungan FTUI. SIAKAD merupakan penyempurnaan dari kekurangan-kekurangan yang tidak dapat diakomodir oleh SIAK UI. SIAKAD dapat diakses pada alamat <https://siakad.student.eng.ui.ac.id/>

Gambar III.6 Tampilan Login SIAKAD FTUI

Dikarenakan SIAKAD merupakan program aplikasi yang dibuat oleh FTUI dan FTUI sendiri yang mengelola sistem informasi tersebut serta memelihara data-data yang ada di dalamnya, maka permasalahan yang timbul mengenai kegiatan akademik dan kemahasiswaan yang ada pun bisa lebih cepat terselesaikan mengingat rentang kendali yang tidak terlalu panjang dibandingkan dengan SIAK-UI.

3. SISTEM INFORMASI AKADEMIK *NEXT GENERATION* (SIAK-NG)

Pada tahun 2007, FTUI mulai beralih menggunakan SIAK-NG. Aplikasi SIAK-NG adalah aplikasi yang berbasis *web* yang digunakan untuk membantu menunjang kegiatan akademik di UI juga mengintegrasikan proses bisnis dari semua fakultas di UI sehingga memudahkan proses pemantauan. Aplikasi ini bersifat *online* dan dapat diakses oleh pengguna yang terhubung ke jaringan internet sehingga pengguna dapat menggunakan aplikasi ini dari mana saja dan kapan saja.

UNIVERSITAS INDONESIA

Sistem Informasi AKademis *NextGeneration*

Login menggunakan *account* UI Anda. Jika ada belum memiliki *account* UI atau lupa *username* atau *password* Anda, Anda dapat mengambil *username* dan *password* Anda di Hotline PPSI

- Gedung Pelayanan Mahasiswa Terpadu PAU (Rektorat) UI (Senin-Jumat), Fasilkom Ged. C (Sabtu)
- Kampus Salemba Gedung KJ Lantai 1 Salemba

Password harus diambil secara langsung dengan membawa KTM (*password* **tidak dapat** diberikan melalui telepon/email). *Login* ke SIAKNG tidak mengecek masa *expiry* *password* Anda (masa *expiry* dicek ketika menggunakan Internet/email).

Username

Password

Sign In/Masuk

Pertanyaan mengenai *account* UI Anda dapat disampaikan melalui telp. 7864126.

 © 2006 Universitas Indonesia (www.ui.edu) | *Account* UI / Ganti *password* (profile.ui.edu)
Direktorat Pengembangan dan Pelayanan Sistem Informasi (PPSI) UI
Contact: SIAKNG: (021) 7863419 ext. 1136 | Permintaan *account*: (021) 7864126, 7875951

Gambar III.7 Tampilan Login SIAK-NG

SIAK-NG memiliki 4 kategori pengguna, yaitu : Penyelenggara Pendidikan (Sub Bagian Akademik), Mahasiswa, Dosen, dan Direktorat Pendidikan. Dimana setiap pengguna dapat saja memiliki lebih dari satu peran pada lebih dari satu program studi yang berbeda dengan hanya menggunakan satu *account* untuk mengakses.¹⁰³

Masing-masing peran tersebut diatur sebagai berikut :

- a. Peran Direktorat Pendidikan :
 - Melihat kalender akademik untuk tingkat universitas;
 - Menyusun kurikulum untuk tingkat universitas berdasarkan jenjang pendidikan;
 - Melakukan konfirmasi perubahan nilai manual dari fakultas/program;
- b. Peran Wakil Dekan Bidang Akademik/Wakil Ketua Program di fakultas/program dapat melakukan persetujuan isian rencana studi (IRS) bagi mahasiswa yang bermasalah dengan IRS-nya;
- c. Peran Sub Direktorat Registrasi Direktorat Pendidikan :
 - Membuat kalender akademik untuk tingkat universitas;
 - Melakukan konfirmasi perubahan nilai manual dari fakultas/program berdasarkan surat keterangan dari fakultas/program yang bersangkutan;
- d. Peran Sub Bagian Akademik di program studi tertentu :
 - Mengganti *term* berjalan di program studi yang bersangkutan;
 - Membuat kalender akademik untuk program studi yang bersangkutan;
 - Menyusun dan mengubah kurikulum untuk program studi yang bersangkutan;

¹⁰³“Sistem Informasi Akademik *Next Generation*.” <https://ui.edu>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2008.

- Membuat dan menawarkan jadwal kelas mata kuliah, jadwal ujian, jadwal sidang serta menyusun paket kelas mata kuliah untuk mahasiswa baru (bilamana dibutuhkan);
 - Menentukan kurikulum yang akan diterapkan ke mahasiswa;
 - Melakukan verifikasi dari pengajuan mata kuliah spesial seperti skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya yang dilakukan oleh mahasiswa;
 - Mengisi absensi kelas mata kuliah atas permintaan dosen pengajar (bilamana dosen yang bersangkutan tidak dapat melakukan pengisian absensi karena alasan tertentu);
 - Mencetak laporan rutin awal *term*, laporan rutin akhir *term*, laporan insidentil, dan laporan statistik;
 - Mengubah status mahasiswa ke status tertentu yang diperbolehkan seperti cuti, dan sebagainya sesuai ketentuan yang berlaku;
 - Mengajukan usulan perubahan nilai terhadap seorang atau sekelompok mahasiswa yang mengikuti kelas mata kuliah tertentu, berdasarkan surat permohonan pengubahan nilai yang diajukan oleh dosen koordinator/dosen pengajar kelas mata kuliah dan telah disahkan dengan surat keterangan dari wakil dekan bidang akademik fakultas yang bersangkutan atau wakil ketua program;
- e. Peran Dosen Pengajar di program studi tertentu :
- Melihat kalender akademik;
 - Melihat jadwal kelas mata kuliah, jadwal ujian, serta jadwal sidang di program studi yang bersangkutan;
 - Melihat daftar peserta kelas mata kuliah yang diajarkannya;
 - Mengisi absensi kehadiran dosen untuk kelas mata kuliah yang diajarkannya;

- Mengisi satuan acara pengajaran (SAP) untuk kelas mata kuliah yang diajarkannya;
 - Mengisi komponen penilaian dan nilai akhir untuk kelas mata kuliah yang diajarkannya;
- f. Peran Dosen Pembimbing akademik di program studi tertentu :
- Melihat kalender akademik;
 - Melihat jadwal kelas mata kuliah, jadwal ujian, serta jadwal sidang di program studi yang bersangkutan;
 - Melakukan persetujuan terhadap IRS mahasiswa pada masa registrasi akademik;
- g. Peran Dosen pembimbing skripsi/tesis/disertasi/kerja praktek/magang di program studi tertentu :
- Melihat kalender akademik;
 - Melihat jadwal kelas mata kuliah, jadwal ujian, serta jadwal sidang di program studi yang bersangkutan;
 - Mengisi catatan bimbingan untuk mahasiswa yang sedang mengambil mata kuliah spesial, seperti skripsi/tesis/disertasi/kerja praktek/magang, bimbingannya;
- h. Peran Mahasiswa di program studi tertentu :
- Melihat ringkasan data akademik;
 - Melihat riwayat akademik yang sudah dijalani mahasiswa selama ini;
 - Melihat riwayat data pembayaran;
 - Melihat kalender akademik;
 - Mengisi dan mengubah isian data mahasiswa (IDM) yang berfungsi sebagai biodata mahasiswa;

- Melihat jadwal kelas mata kuliah, jadwal ujian, serta jadwal sidang di program studi yang bersangkutan;
 - Mengisi isian rencana studi (IRS) pada masa registrasi akademik yang telah ditentukan program studi masing-masing;
 - Melihat rencana perkuliahan dari kelas mata kuliah yang diambil saat ini;
 - Mengajukan permohonan mata kuliah spesial seperti skripsi/tesis/disertasi/kerja praktek/magang;
- i. Peran Operator SIAK-NG :
- Memasukkan data nilai mata kuliah tertentu atas usul pimpinan Fakultas/Program Pascasarjana;
 - Memasukkan data absensi perkuliahan pada semester dan tahun tertentu atas usul pimpinan Fakultas/Program Pascasarjana.

Manfaat SIAK-NG sendiri tergantung dari peran masing-masing, antara lain :

- a. Manfaat SIAK NG bagi Manajemen Fakultas :
- Menyediakan informasi akademik dengan lebih cepat dan akurat secara online.
 - Menunjang adanya data statistik tertentu. (misal: jumlah mahasiswa terdaftar dan rata-rata IPK mahasiswa)
 - Mendukung pembuatan laporan yang berkaitan dengan kegiatan akademik. (misal: BAN-PT, evaluasi program studi, dll)
 - Mendukung informasi eksekutif tentang kegiatan akademik.
- b. Manfaat SIAK NG bagi Penyelenggara Pendidikan :
- Dapat mengatur kegiatan registrasi akademik dan mengecek status akademik setiap mahasiswa dari Program Studi yang bersangkutan.

- Mengatur kegiatan perkuliahan Program Studi yang bersangkutan dan hubungannya dengan Program Studi lain yang terkait.
 - Membuat laporan rutin awal, tengah, dan akhir term secara online.
 - Konsep term yang mengakomodir cawu, semester, dan lain-lain
- c. Manfaat SIAK NG bagi Mahasiswa :
- Mahasiswa dapat merencanakan dan memonitor kegiatan akademiknya.
 - Memudahkan mahasiswa untuk akses data akademis mahasiswa melalui Internet.
- d. Manfaat SIAK NG bagi Dosen :
- Otomatisasi perwalian dapat dilakukan.
 - Proses pengisian nilai yang lebih cepat dan transparan
 - Memudahkan dosen untuk mengakses data akademis yang diperlukannya melalui Internet.
- e. Manfaat SIAK NG bagi Direktorat Pendidikan :
- Tersedianya data secara cepat dan akurat untuk pelaporan kegiatan akademik.
 - Tersedianya data yang dibutuhkan untuk monitoring dan evaluasi kegiatan akademik di setiap Program Studi.
 - Memperbaiki proses penerbitan ijazah dan transkrip.

Adapun manfaat SIAK-NG secara umum, antara lain :

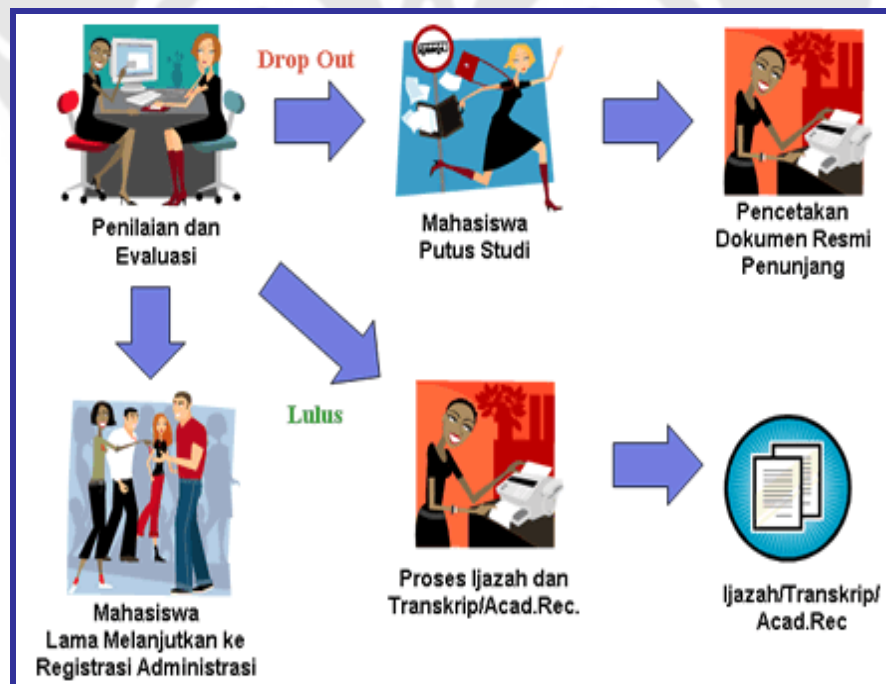
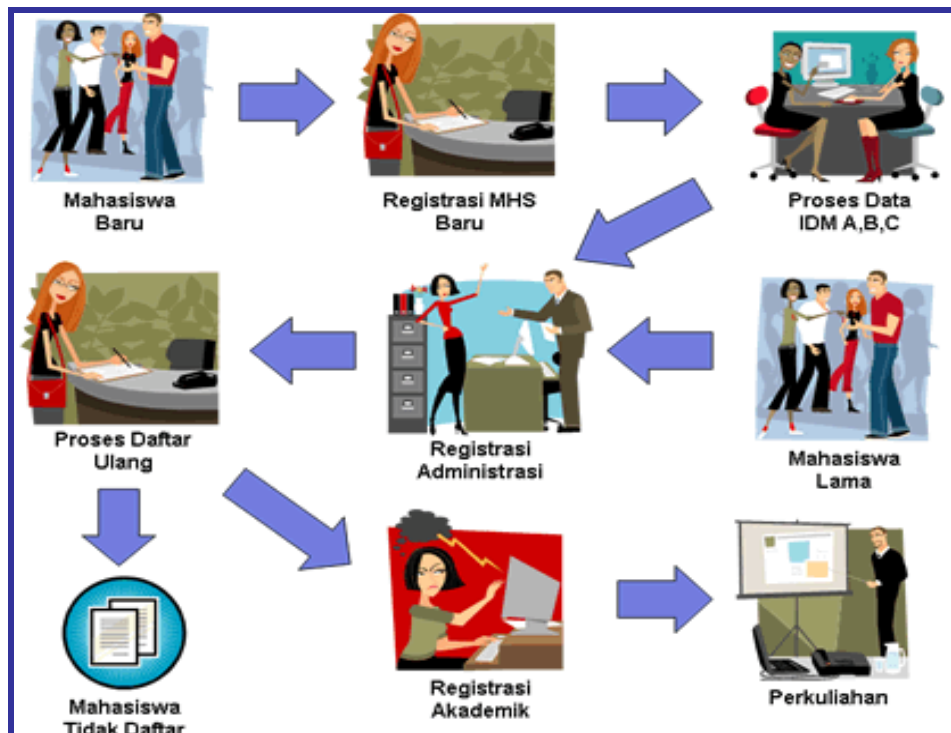
- Peningkatan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya. (Misal: mengurangi penggunaan scannable form)
- Peningkatan efektivitas dan efisiensi proses akademik. (Misal: data akademik dapat diakses secara online)

- Data lebih terpusat dan ter-update secara real time sehingga mendukung integrasi Universitas Indonesia dalam hal pengelolaan data akademik mahasiswa.
- Dapat menunjang proses monitoring dan evaluasi kegiatan akademik untuk penjaminan mutu.
- Memungkinkan registrasi administrasi dan akademik dilakukan secara terpusat oleh Registrar pada Direktorat Pendidikan.
- Dapat berinteraksi dengan subsistem-subsistem lain dalam sistem informasi Universitas Indonesia. (Misal: SIPEG, SIMAF, Oracle Finance, Sistem Biaya Pendidikan, Digital Library)

C. Proses Kegiatan Akademik dan Kemahasiswaan di FTUI

Proses kegiatan akademik dan kemahasiswaan di FTUI pada dasarnya sama halnya dengan proses kegiatan akademik dan kemahasiswaan yang diberlakukan oleh UI selaku institusi pendidikan yang menaungi FTUI. Alur umum kegiatan akademik dan kemahasiswaan, secara garis besar adalah seperti yang diilustrasikan pada *gambar III.8.*, yang terdiri atas:

1. Registrasi administrasi
2. Registrasi akademik
3. Evaluasi studi
4. Kelulusan



Gambar III.8 Alur Umum Akademik dan Kemahasiswaan di UI

Sumber : Dokumentasi UI

Mahasiswa baru, baik yang melalui jalur Program Prestasi dan Pemerataan Kesempatan Belajar (PPKB), Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN), Ujian Masuk Bersama (UMB), maupun jalur Kerjasama Daerah dan Industri (KSDI) menerima berkas-berkas yang dikeluarkan oleh PPSI. Kemudian Mahasiswa baru melakukan pendaftaran ulang (registrasi administrasi) di tempat pendaftaran ulang yang telah ditentukan oleh Panitia Pendaftaran Ulang dan mengisi formulir-formulir yang diberikan kepadanya.

Demikian halnya dengan mahasiswa baru, mahasiswa lama juga diwajibkan melakukan registrasi administrasi dan pendaftaran ulang untuk *term* akademik yang akan berjalan.

Berdasarkan himpunan peraturan akademik UI untuk seluruh fakultas di UI, termasuk FTUI, registrasi administrasi semester gasal (*term 1*), dilaksanakan mulai awal s.d. pertengahan bulan Agustus tahun yang bersangkutan. Sedangkan, untuk registrasi administrasi semester genap (*term 2*) dilaksanakan mulai awal s.d. pertengahan bulan Januari tahun yang bersangkutan. Sementara registrasi administrasi semester pendek (*term 3*) dilaksanakan mulai pertengahan s.d akhir bulan Mei tahun yang bersangkutan.

Mekanisme registrasi administrasi, bagi mahasiswa lama, dilakukan di Bank BNI baik dengan cara mencukupi saldo tabungannya maupun dengan membayar tunai di loket BNI. Bukti pembayaran akan dikirimkan oleh BNI kepada mahasiswa melalui fakultas pada saat pengambilan IRS dan DNS. Hasil pembayaran mahasiswa ke Bank akan menandai status mahasiswa pada SIAK-NG.

Bagi mahasiswa yang memiliki Kartu Mahasiswa–ATM (selanjutnya disebut KM-ATM), mekanisme registrasi sebagai berikut :

- a. Pembayaran biaya pendidikan dilakukan melalui pendebitan langsung ke Universitas dari tabungan KM-ATM selama saldo akhir pada masa registrasi administrasi mencukupi (saldo minimal Rp. 25. 000,-).
- b. Apabila saldo pada masa registrasi administrasi belum mencukupi, yang bersangkutan wajib mencukupi saldo tersebut pada Bank BNI di seluruh Indonesia.

Sedangkan untuk mahasiswa yang tidak memiliki KM-ATM ataupun Kartu Identitas Mahasiswa, melakukan pembayaran biaya pendidikan secara tunai sistem di *Teller* Bank BNI yang ditunjuk (Cabang UI Depok dan Cabang UI Salemba) dengan menyebutkan nomor dan nama mahasiswa. Pembayaran administrasi tersebut dapat diwakilkan. Sementara, bagi mahasiswa pemegang Kartu Identitas Mahasiswa dapat melakukan pembayaran biaya pendidikan dengan menggunakan mekanisme sistem Host to Host. Pembayaran tersebut dilakukan melalui ATM Bank yang bekerjasama dengan UI (ATM BNI, Bank Permata, Bank Niaga, dan Bank Bukopin) atau melalui *Teller* pada Bank tertentu yang ditunjuk oleh UI (*Teller* Bank BTN). Mahasiswa yang melakukan pembayaran melalui sistem host to host wajib mencantumkan nomor dan nama mahasiswa, nomor rekening penerima, besaran biaya pendidikan (tidak termasuk ongkos kirim).

Mahasiswa dapat melakukan pembayaran biaya pendidikan melalui pemindahbukuan/transfer, clearing antar Bank BNI atau melalui bank lain dalam batas waktu yang cukup, dengan mencantumkan nomor, nama mahasiswa dan

rekening penerima UI. Mahasiswa yang tidak melaksanakan registrasi administrasi, maka tidak terdaftar sebagai mahasiswa pada *term* akademik yang akan berjalan (akan tercatat status akademik-nya “kosong” dalam SIAK-NG dan tidak dapat melakukan registrasi akademik). Selain itu, masa studi tetap diperhitungkan, sedangkan pembayaran biaya pendidikan dibebankan pada semester berikutnya. Sebaliknya, mahasiswa yang telah melakukan registrasi administrasi akan tercatat dengan status akademik aktif dalam SIAK-NG dan selanjutnya dapat melakukan registrasi akademik.

Mahasiswa yang telah melaksanakan registrasi administrasi, wajib melaksanakan registrasi akademik (mengisi Isian Data Mahasiswa-bagi mahasiswa baru dan mengisi Isian Rencana Studi, baik bagi mahasiswa baru maupun mahasiswa lama) secara *on-line* melalui SIAK-NG. Selanjutnya hasil isian tersebut disetujui oleh Penasihat Akademik (selanjutnya disebut PA). Setelah itu mahasiswa menyempurnakan registrasi akademik dengan melakukan perwalian di fakultas/program studi masing-masing. Isian Rencana Studi tersebut, jika telah disetujui oleh PA, dicetak sebanyak tiga rangkap sebagai bukti untuk selanjutnya diserahkan kepada PA masing-masing, PAF, dan untuk mahasiswa yang bersangkutan. Mahasiswa yang tidak melaksanakan registrasi administrasi, tidak diperkenankan melaksanakan registrasi akademik. Mahasiswa yang tidak melaksanakan registrasi akademik, maka tidak dapat mengikuti kegiatan akademik pada semester berjalan dan masa studi diperhitungkan. Mahasiswa yang tidak melaksanakan registrasi administrasi dan/atau registrasi akademik 2 (dua) semester berturut-turut, dianggap mengundurkan diri sebagai mahasiswa FTUI.

Setelah mahasiswa melaksanakan kegiatan perkuliahan di semester akademik yang sedang berjalan, dilakukanlah evaluasi studi. Evaluasi dilakukan secara berkala dan dapat berbentuk ujian, pelaksanaan tugas atau pengamatan oleh dosen. Ujian dapat diselenggarakan melalui ujian tengah semester, ujian akhir semester, ujian mata kuliah spesial, dll. Penilaian hasil belajar dinyatakan dengan huruf A+, A, A-, B+, B, B-, C+, C, C-, D, dan E dengan bobot nilai sebagai berikut : 4, 3.7, 3.3, 2.7, 2.3, 2, 1.7, 1, dan 0. Bagi mahasiswa yang mengulang suatu mata kuliah, maka yang akan dihitung adalah nilai terakhir yang diperoleh mahasiswa yang bersangkutan. Mahasiswa dapat melihat hasil evaluasi studi pada daftar riwayat studi dalam SIAK-NG. Mahasiswa dinyatakan putus studi apabila dalam keadaan sesuatu dan lain hal tidak dapat melanjutkan kegiatan akademik dikarenakan masalah administrasi, evaluasi akademik atau sebab-sebab lain. Mahasiswa yang tidak melaksanakan registrasi administrasi dan atau registrasi akademik 2 (dua) semester berturut-berturut dinyatakan putus studi. Pernyataan putus studi ini dikeluarkan oleh Rektor atas usul Pimpinan Fakultas dengan dilengkapi dokumen resmi penunjang.

Mahasiswa dinyatakan lulus dalam penyelesaian studinya apabila telah memenuhi ketentuan sebagaimana diatur pada aturan evaluasi studi dan tidak melewati batas masa studi yang ditentukan. Ijazah yang ditandatangani oleh Dekan/Direktur dan Rektor merupakan tanda kelulusan. IPK pendidikan akademik minimal 2,0 (dua koma nol). Predikat kelulusan setelah menyelesaikan program pendidikan terdiri atas 3 tingkatan dan dinyatakan pada transkrip akademik :

- | | |
|---------------------|---------------|
| a. Memuaskan | : 2,00 – 2,75 |
| b. Sangat Memuaskan | : 2,76 – 3,50 |
| c. <i>cum Laude</i> | : 3,51 – 4,00 |

Hal lain yang menjadi peraturan akademik adalah mengenai cuti akademik. Cuti akademik hanya dapat diberikan kepada mahasiswa yang telah mengikuti kegiatan akademik sekurang-kurangnya 2 (dua) semester, kecuali untuk cuti akademik karena alasan khusus. Cuti akademik terdiri atas cuti akademik direncanakan, cuti akademik tidak direncanakan dan cuti akademik karena alasan khusus. Cuti akademik diberikan sebanyak-banyaknya untuk jangka waktu 2 (dua) semester, baik berurutan maupun tidak. Persetujuan cuti akademik diberikan oleh dekan/direktur dengan tembusan kepada Kepala Biro Administrasi Akademik Universitas. Cuti akademik direncanakan, merupakan cuti akademik yang diberikan atas kehendak mahasiswa bersangkutan. Permohonan cuti akademik direncanakan diajukan oleh mahasiswa bersangkutan sebelum pelaksanaan registrasi administrasi, dengan mengisi formulir yang tersedia di Sub Bagian Pendidikan Fakultas/program. Permohonan cuti akademik direncanakan diajukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sebelum hari pertama registrasi administrasi, pemohon dikenakan pembayaran 25% biaya pendidikan. Apabila pengajuan permohonan cuti akademik tidak sesuai dengan peraturan di atas maka pemohon dikenakan pembayaran 100% biaya pendidikan. Mahasiswa yang memperoleh cuti akademik direncanakan, masa studi tidak diperpanjang dan waktu evaluasi keberhasilan studinya disesuaikan. Cuti akademik tidak direncanakan merupakan cuti akademik yang diberikan atas kehendak maupun tidak atas kehendak mahasiswa bersangkutan. Permohonan cuti akademik tidak direncanakan karena alasan sakit atau kecelakaan, dapat diajukan oleh mahasiswa bersangkutan selama semester berjalan dengan cara mengisi formulir yang disediakan sub bagian Pendidikan Fakultas/Program. Permohonan cuti akademik tidak direncanakan karena alasan sakit lebih dari 1

(satu) bulan harus mendapatkan rekomendasi dari dokter Pusat Kesehatan Mahasiswa (PKM) universitas. Permohonan cuti akademik tidak direncanakan diajukan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah hari pertama registrasi administrasi, pemohon dikenakan pembayaran 25% biaya pendidikan. Apabila pengajuan permohonan cuti akademik tidak direncanakan diajukan setelah berakhirnya registrasi akademik, pemohon dikenakan pembayaran 100% biaya pendidikan. Mahasiswa yang memperoleh cuti akademik tidak direncanakan, masa studi diperpanjang dan waktu evaluasi keberhasilan studinya disesuaikan. Cuti akademik karena alasan khusus, merupakan cuti akademik yang diberikan kepada mahasiswa karena pertimbangan tertentu dan sangat selektif. Mahasiswa yang terdaftar pada semester pertama dan/atau semester kedua dapat diberikan cuti akademik karena alasan khusus. Cuti akademik karena alasan khusus diberikan oleh Rektor/Dekan/Direktur Program Pascasarjana. Pengajuan permohonan cuti akademik karena alasan khusus dapat dilaksanakan selama kurun waktu semester berjalan, pemohon dikenakan pembayaran 100% biaya pendidikan. Mahasiswa yang memperoleh cuti akademik, wajib melaksanakan registrasi administrasi. Dengan demikian status akademiknya dalam SIAK-NG akan tercantum menjadi "cuti".

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada bab ini, data yang didapatkan melalui survei di lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner akan dianalisis berdasarkan kelompok data yang telah ditetapkan, yakni data dengan satu variabel (univariat).

A. Analisis Data Univariat

Analisis data ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas SIAK-NG berdasarkan persepsi mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI pada periode 2008.

Dalam penelitian ini, berdasarkan teori yang digunakan, yakni *The Update D&M IS Success Model*, persepsi mahasiswa-mahasiswa tersebut terhadap kualitas SIAK-NG akan dilihat dari tiga dimensi kualitas sistem informasi, yaitu dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi, dan dimensi pelayanan. Dimensi-dimensi tersebut kemudian dibagi lagi menjadi sub-sub dimensi yang antara lain dalam dimensi kualitas sistem dibagi menjadi lima sub dimensi, yakni sub dimensi *ease of use*, *system flexibility*, *response time*, *system reliability*, dan *security*. Sedang dimensi kualitas informasi dibagi menjadi empat sub dimensi, antara lain : *accuracy*, *timeliness*, *completeness*, dan *format*. Sementara pada dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima sub dimensi yakni *tangible*, *service reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Persepsi mahasiswa berdasarkan data hasil survei akan menunjukkan

bagaimana kualitas SIAK-NG pada FTUI. Dalam menganalisis peneliti menggunakan singkatan-singkatan sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju **TS = Tidak Setuju**
S = Setuju **STS = Sangat Tidak Setuju**

1. Dimensi Kualitas Sistem

Dimensi Kualitas sistem ini mempunyai lima (5) sub dimensi, antara lain : *ease of use, system flexibility, response time, system reliability, dan security.* Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui hasil data survei lapangan menurut tiap sub dimensi sebagai berikut:

a. Sub Dimensi *Ease of Use*

Sub dimensi pertama dari dimensi kualitas sistem adalah sub dimensi *ease of use*. Sub dimensi ini mempunyai tujuh (7) indikator. Masing-masing indikator akan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel IV.1. SIAK-NG menghemat waktu

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	5	3,8
3	Setuju	77	58,8
4	Sangat Setuju	48	36,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan tabel di atas mengenai indikator pertama, yakni penggunaan SIAK-NG yang hemat waktu, menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 77 orang (58,8%) menjawab setuju. Dengan kata lain, berarti

responden mengakui bahwa dengan menggunakan SIAK-NG, maka dapat menghemat waktu mereka.

Adapun responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang (3,8%). Hal ini, berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh responden yang mengatakan bahwa SIAK-NG sempat beberapa kali menyusahkan responden¹⁰⁴. Sehingga responden harus menyediakan waktu yang lama dalam melakukan kegiatan akademik dan kemahasiswaan pada SIAK-NG.

Tabel IV.2. SIAK-NG mempermudah kegiatan

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	8	6,1
3	Setuju	74	56,5
4	Sangat Setuju	48	36,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Serupa dengan indikator sebelumnya, tujuan diciptakan SIAK-NG, selain untuk menghemat waktu juga untuk mempermudah kegiatan. SIAK-NG diciptakan guna membantu proses registrasi akademik dan kemahasiswaan dengan tidak melalui proses manual. Maka dari itu, berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 74 responden (56,5%) menyatakan setuju jika keberadaan SIAK-NG memudahkan kegiatan mereka. Hal ini dikarenakan SIAK-NG mampu mengefektif dan mengefisiensikan kegiatan yang mereka lakukan. Terbukti dengan registrasi akademik dan kemahasiswaan yang berbasis web seperti ini mampu memotong waktu kerja sehingga lebih cepat dan menyederhanakan proses rentang kendali atas kegiatan akademik dan kemahasiswaan yang

¹⁰⁴Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008.

mereka lakukan. Selain itu, keberadaan SIAK-NG ini berarti mengindahkan prinsip *paperless transaction* di zaman yang serba *computerized* ini.

Tabel IV.3. Pengoperasian SIAK-NG mudah

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	10	7,6
3	Setuju	75	57,3
4	Sangat Setuju	46	35,1
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu sistem informasi yang baik hendaknya mudah dalam pengoperasiannya. Jika sistem pengoperasian dari sistem informasi tersebut mudah, maka pengguna akan terus menerus dan berulang-ulang menggunakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebanyak 75 responden (57,3%) menyatakan setuju bahwa dalam mengoperasikan SIAK-NG adalah mudah. Hal ini mungkin disebabkan dari kemiripan SIAK-NG dengan SIAKAD yang telah lebih dulu diterapkan di FTUI, sehingga tidak terlalu menyusahkan pengguna, khususnya mahasiswa sebagai responden peneliti, seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa C dari Departemen Teknik Sipil berikut :

“.....yah mirip si sama SIAKAD. Jadinya ga terlalu kagok pas make itu hmm, yah misalnya ini ajah. Kayak make word 2003 ke word 2007. gitu dee...”¹⁰⁵

¹⁰⁵ Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

Tabel IV.4. *Interface* SIAK-NG mudah dimengerti pengguna (*user friendly*)

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	13	9,9
3	Setuju	77	58,8
4	Sangat Setuju	41	31,3
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Demi menunjang sistem yang berkualitas, selain pengoperasian yang mudah, SIAK-NG diciptakan juga dengan *interface* yang mudah dimengerti oleh pengguna (*user friendly*). Ini merupakan salah satu indikator yang penting dalam sub dimensi *ease of use*, karena mengingat hakikatnya adalah kemudahan dalam penggunaan. Maka dari itu suatu sistem informasi jika ingin disukai oleh penggunanya, *interface* sistem tersebut haruslah *user friendly*, sebab diasumsikan pengguna adalah orang awam yang tidak terbiasa dengan komputer. Seperti yang terlihat dalam tabel di atas bahwa sebanyak 77 responden (58,8%) setuju jika *interface* SIAK-NG mudah dimengerti pengguna (*user friendly*). Berarti dapat dikatakan bahwa responden telah mengakui bahwa *interface* SIAK-NG memang *user friendly*. Namun banyak juga yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini, yakni sebanyak 13 responden (9,9%), sebab bagi mahasiswa asing *interface* SIAK-NG tidak mudah dimengerti (tidak *user friendly*). Hal ini disebabkan karena bahasa yang digunakan dalam SIAK-NG hanya menggunakan bahasa Indonesia, belum bilingual, maksudnya belum menampilkan bahasa Inggris sebagai bahasa asing yang umum dipergunakan.

Seperti pernyataan yang dikemukakan oleh mahasiswa E dari Departemen Teknik Sipil sebagai berikut :

“....well, i just know bahasa little, and in that system they didn't provide it with english. so it's drive me crazy when the new semester's come. Because i don't know how to register the subject that i want to take for the next semester.....”¹⁰⁶

Tabel IV.5. Tata cara mengurus registrasi akademik via SIAK-NG tidak rumit

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	19	14,5
3	Setuju	85	64,9
4	Sangat Setuju	23	17,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

SIAK-NG ditujukan guna memudahkan proses registrasi akademik dan kemahasiswaan yang terintegrasi secara *online*. Maka dari itu, mengingat tujuan dari penciptaan sistem informasi akademik ini adalah untuk memudahkan pengguna dari sisi efisiensi dan efektifitas, tata cara mengurus registrasi akademik via SIAK-NG dibuat sesederhana dan semudah mungkin. Indikator ini penting untuk diperhatikan, walaupun sebanyak 85 responden (64,9%) menyatakan setuju bahwa tata cara mengurus registrasi akademik via SIAK-NG tidak rumit, namun ada baiknya lebih memperhatikan indikator ini karena sebanyak 19 responden (14,5%) menyatakan tidak setuju jika tata cara

¹⁰⁶ Wawancara dengan mahasiswa E, pada tanggal 29 Maret 2008

mengurus registrasi akademik via SIAK-NG tidak rumit. Berikut adalah pendapat dari mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil :

“....yah agak ribet si pake SIAK-NG. Mungkin karena sistemnya baru kali yah. Abis katanya perwalian itu ga perlu ke PA lagi. Cukup online aja. Ternyata ngga tuh. IRS yang kita isi di SIAK-NG perlu dicetak dan ditandatangani juga sama PA kita. Jadinya 2-3 kali kerjaan. Pertama kan ngisi IRS tuh, trus nunggu IRSnya disetujui. Mending kalo sebentar. Kadang-kadang lama, tergantung PA-nya ngecek SIAK-NGnya. Kalo udah disetujui baru deh bisa dicetak dan minta tandatangan PA. Itu kalo disetujui, kalo ngga disetujui...biasanya karena mk yang mau kita ambil misalnya kebanyakan, trus IPK kita kecil. Ngga disetujui tuh biasanya. Nah kita harus drop mk yang kita ambil, trus di save IRS barunya. Trus nunggu lagi persetujuan PA...cape' deee....”¹⁰⁷

Tabel IV.6. Proses login tidak menyusahkan

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	13	9,9
3	Setuju	76	58,0
4	Sangat Setuju	38	29,0
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Proses login via SIAK-NG dibuat semudah mungkin, karena mengingat sistem ini ditujukan untuk membantu kemudahan proses registrasi akademik dan kemahasiswaan via internet. Indikator ini ada baiknya juga diperhatikan oleh pihak SIAK-NG walaupun responden yang menyatakan setuju lebih banyak daripada yang menyatakan tidak setuju, yakni sebanyak 76 responden (58%), sedangkan jumlah responden yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak 13 responden (9,9%). Namun berdasarkan hasil penelitian, kasus seperti ini sedikit

¹⁰⁷Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008.

banyak menyusahkan mahasiswa, khususnya mahasiswa baru sebab dapat menghambat kegiatan akademik mereka. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil :

“...waktu itu saya ga bisa login, padahal account-nya baru. Jadi username sama password saya ga bisa dipake. Mana saya harus isi IRS. udah gitu gak ada penjelasan apa-apa dari petugas yang ngasih. Untung waktu nanya ke PUSKOM dijelasin sama mba’ yang ngurusin SIAK-NG kalo account kita bermasalah minta ganti atau dituker aja ke PPSI karena dari fakultas ngga ada kewenangan soal account mahasiswa. Baru ngeh deh...”¹⁰⁸

Hal ini sebenarnya bukan masalah yang berarti jika petugas dapat memberikan informasi dengan jelas maupun dilakukannya sosialisasi yang baik atas sistem tersebut kepada pengguna khususnya mahasiswa, sehingga permasalahan seperti itu tidak menghambat kegiatan mereka. Namun dilain pihak juga pengguna tersebut harus lebih kreatif dan inisiatif untuk mampu menyelesaikan masalahnya sendiri. Hal itu bisa dilakukan dengan mencari informasi sejelas-jelasnya.

Tabel IV.7. Pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik secara *online* mudah

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	10	7,6
3	Setuju	74	56,5
4	Sangat Setuju	46	35,1
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

¹⁰⁸Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

SIAK-NG merupakan sistem informasi akademik yang berbasis web, maka dari itu sistem informasi ini diciptakan guna mengatasi permasalahan-permasalahan dari sistem manual, dimana mengharuskan penggunanya ada pada tempat penyelenggaraan kegiatan akademik dan kemahasiswaannya berada jika ingin memantau nilai-nilai dan kegiatan akademik yang mereka ikuti. Sebanyak 74 responden (56.5%) menyatakan setuju jika pemantauan nilai-nilai dan kegiatan akademik adalah mudah, seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil berikut :

“....ya...enak aja pake SIAK-NG. Samalah sama SIAKAD dulu. Kan karena bisa diakses dimana aja, jadinya bisa ngeliat nilai kapanpun, dimanapun...”¹⁰⁹

b. Sub Dimensi *System flexibility*

Sub dimensi kedua (2) dari dimensi kualitas sistem adalah sub dimensi *system flexibility*. Sub dimensi ini mempunyai tiga (3) indikator. Masing-masing indikator akan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel IV.8. SIAK-NG mudah diakses dimana saja

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	1,5
2	Tidak Setuju	8	6,1
3	Setuju	65	49,6
4	Sangat Setuju	56	42,7
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

¹⁰⁹Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

SIAK-NG karena merupakan sistem informasi berbasis web yang terintegrasi, maka sudah seharusnya SIAK-NG mudah diakses dimana saja. Hal ini seperti yang terlihat dalam Tabel IV. 8, bahwa sebanyak 65 responden (49,6%) setuju pada indikator ini. Maka dari itu terbukti bahwa kualitas SIAK-NG pada indikator ini benar merupakan sistem informasi yang berbasis web karena bisa diakses dimana saja selama terkoneksi dengan jaringan internet, mengingat tujuan awal dari diciptakannya sistem ini adalah untuk menunjang mobilitas pengguna yang cukup tinggi. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa C dari Departemen Teknik Sipil :

"...iya nih, ada SIAK-NG ngebantu banget mba'...kalo libur semester saya biasanya pulang ke Padang. Nah browsing internet dari rumah, buka SIAK-NG bisa cek nilai, bisa isi IRS. kalo manual kan repot, ngurus-ngurusnya harus datang ke tempatnya sendiri..."¹¹⁰

Tabel IV.9. SIAK-NG dapat diakses dengan komputer maupun *hand phone* yang juga terkoneksi jaringan internet

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	7	5,3
2	Tidak Setuju	45	34,4
3	Setuju	50	38,2
4	Sangat Setuju	29	22,1
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Pada indikator selain dengan komputer yang terkoneksi dengan jaringan internet, mahasiswa dapat mengakses SIAK-NG dengan *hand phone* yang juga terkoneksi dengan jaringan internet, terlihat bahwa responden setuju dengan indikator ini. Hal ini terlihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yakni

¹¹⁰Wawancara dengan mahasiswa C, pada tanggal 29 Maret 2008

sebanyak 50 responden (38,2%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak 45 responden (34,4%). Namun demikian, berdasarkan survei di lapangan, banyaknya jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini cukup signifikan jumlahnya. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara. Tapi di sisi lain hal ini juga sekali lagi menuntut kreatifitas dan inisiatif dari pengguna sistem informasi itu sendiri. Jadi, sangat tidak adil jika hanya menyalahkan pihak penyelenggara. Berikut adalah pendapat dari mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil :

"...wah kalo masalah SIAK-NG bisa diakses pake HP, saya kurang tahu nih. Abis ngga pernah nyoba. Iya kali. Mungkin kalo Hpnya yang high end gitu bisa kali, secara sekarang chatting dari HP aja bisa, browsing juga bisa, pasti buka SIAK-NG juga bisa. Cuma masalahnya saya ga pernah denger informasi masalah ini aja sih mba'..."¹¹¹

c. Sub Dimensi *Response time*

Sub dimensi ketiga dari variabel kualitas sistem ini mempunyai tiga (3) indikator. Masing-masing indikator tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel IV.10. Jaringan koneksi (proses *loading*) SIAK-NG cepat

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	7	5,3
2	Tidak Setuju	51	38,9
3	Setuju	60	45,8
4	Sangat Setuju	13	9,9
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

¹¹¹Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

Berdasarkan tabel di atas, sebanyak 60 responden (45,8%) menyatakan setuju bahwa jaringan koneksi (proses *loading*) SIAK-NG cepat. Namun dilain pihak, yang menyatakan tidak setuju juga banyak, yakni sebanyak 51 responden (38,9%). Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya responden yang tidak setuju juga cukup signifikan jumlahnya jika dibandingkan dengan jumlah responden yang setuju. Hal ini, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, disebabkan karena jika mengakses SIAK-NG dari luar wilayah UI sering bermasalah karena proses *loading* yang cukup memakan waktu, bahkan terkadang sering mengalami gangguan *error* pada sistem ketika halaman muka telah terbuka. Jadi, walaupun jumlah responden yang menyatakan setuju terhadap indikator ini lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden yang tidak setuju terhadap indikator ini, indikator ini perlu diperhatikan oleh pihak penyelenggara, sebab sistem informasi yang baik itu terlihat dari cepat atau tidaknya jaringan koneksi dari sistem tersebut.

Tabel IV.11. Akses cepat dalam memilih menu pada *link-link* yang terdapat di SIAK-NG

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	1,5
2	Tidak Setuju	33	25,2
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	12	9,2
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, indikator akses cepat dalam memilih menu pada *link-link* yang terdapat dalam SIAK-NG mendapat jawaban setuju lebih banyak, yakni 84 responden (64,1%) jika dibandingkan dengan

jawaban tidak setuju dari responden (33 responden (25,2%)). Hal ini dikarenakan telah terbukti bahwa sistem informasi tersebut bisa diakses dengan baik oleh pengguna, dan *link-link* yang terdapat dalam sistem itu pun, seperti riwayat akademik mahasiswa, status akademik, status pembayaran, jadwal mata kuliah, kalender akademik, dll dapat dengan mudah untuk diakses.

Tabel IV.12. Akses cepat dalam mendownload data yang diperlukan

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	47	35,9
3	Setuju	68	51,9
4	Sangat Setuju	12	9,2
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Serupa halnya dengan indikator sebelumnya, indikator akses cepat dalam mendownload data yang ada dalam SIAK-NG mendapat pernyataan setuju lebih banyak daripada tidak setuju dari responden. Sebanyak 68 responden (51,9%) yang menyatakan setuju dan sebanyak 47 responden (35,9%) yang menyatakan tidak setuju. SIAK-NG sebagaimana sistem informasi yang berbasis web, maka diperlukan suatu *feature* yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna, yakni kecepatan untuk mengakses data seperti misalnya, kecepatan dalam men *download manual book* penggunaan SIAK-NG yang terdapat dalam menu *help* pada SIAK-NG.

d. Sub Dimensi *System Reliability*

Sub sistem keempat dalam dimensi kualitas sistem ini mempunyai tiga (3) indikator yang masing-masing indikatornya akan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel IV.13. Jaringan SIAK-NG tidak mudah *down*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	4,6
2	Tidak Setuju	66	50,4
3	Setuju	55	42,0
4	Sangat Setuju	4	3,1
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Sub dimensi ini merupakan salah satu sub dimensi yang penting dalam suatu sistem informasi, sebab keandalan suatu sistem sangat diperlukan demi mendapatkan suatu sistem informasi yang berkualitas. Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa pada indikator ini sebanyak 66 responden (50,4%) tidak setuju terhadap indikator ini. Hal ini mungkin dikarenakan seringnya jaringan SIAK-NG *down* jika diakses pada masa-masa perwalian (registrasi akademik), sebab pada masa-masa itu banyak sekali pengguna yang mengakses SIAK-NG secara bersamaan. Hal ini seperti penjelasan yang dikemukakan oleh mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil berikut ini :

“.....bah! BT banget kalo ngakses SIAK-NG tuh siang-siang pas masa-masanya perwalian. Pasti lemot banget. Loadingnya lama. Mana kita kan buru-buru yah mau perwalian, rebutan kelas lah...apalah...jadinya suka senewen tuh...”¹¹²

¹¹² Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

Tabel IV.14. Terdapat *back up*/penyediaan cadangan

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	52	39,7
3	Setuju	65	49,6
4	Sangat Setuju	10	7,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis penelitian memperlihatkan bahwa sebanyak 52 responden (39,7%) yang menyatakan tidak setuju atas indikator ini dan sebanyak 65 responden (49,6%) yang menyatakan setuju. Walaupun hasil menunjukkan jumlah responden yang menjawab setuju lebih banyak daripada yang tidak setuju, namun jumlah jawaban yang tidak setuju juga cukup signifikan. Maka dari itu, perlu perhatian atas indikator terdapat *back up*/penyediaan cadangan bagi suatu sistem informasi sebab suatu sistem informasi itu menyimpan data-data penting yang diperlukan oleh pengguna.

Tabel IV.15. Proses *error recovery* cepat

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	9	6,9
2	Tidak Setuju	49	37,4
3	Setuju	63	48,1
4	Sangat Setuju	10	7,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu sistem informasi yang baik itu dilihat dari seberapa cepatnya ia mampu pulih dari gangguan maupun kerusakan pada sistemnya. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa sebanyak 63 responden (48,1%) yang

menyatakan setuju dan sebanyak 49 responden (37,4%) yang menyatakan tidak setuju. Ini artinya responden mengakui bahwa proses *error recovery* SIAK-NG cepat. Hal ini disebabkan bahwa banyak masalah/gangguan atas SIAK-NG yang cepat ditangani oleh penyelenggara SIAK-NG itu sendiri. seperti penuturan salah satu mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil berikut :

"....waktu itu saya pernah ngakses SIAK-NG di rumah pagi-pagi pas masa-masa perwalian, tiba-tiba pas halamannya kebuka koq yang muncul cuma tulisan-tulisannya aja, dan keliatan kayak script gitu. Saya pikir lagi error kali. Trus saya coba lagi siangya pas ke kampus, eh masih kayak gitu. Saya tanya aja ke PUSKOM. Mas-mas disana bilang kalo kayak gitu berarti BAK-nya lagi penuh. Jadinya error gitu, tapi abis saya laporan gitu, saya coba lagi SIAK-NG nya bener tuh."¹¹³

e. Sub Dimensi *Security*

Sub dimensi kelima dari dimensi kualitas sistem ini mempunyai tiga (3) indikator. Masing-masing indikator dalam sub dimensi ini akan dijabarkan berikut ini :

Tabel IV.16. Data-data dalam SIAK-NG dapat menjamin kerahasiaan pengguna

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	1,5
2	Tidak Setuju	18	13,7
3	Setuju	79	60,3
4	Sangat Setuju	32	24,4
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

¹¹³Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

SIAK-NG karena bersifat personal untuk masing-masing pengguna, maka menyimpan data-data yang bersifat rahasia yang hanya dapat diakses oleh pengguna yang bersangkutan. Maka dari itu, sangat diperlukan indikator ini guna menjamin keamanan pengguna atas data-data mereka yang tersimpan di dalamnya. Dari tabel di atas, terlihat bahwa sebanyak 79 responden (60,3%) menyatakan setuju atas indikator ini, sedangkan yang tidak setuju adalah 18 responden (13,7%). Hal tersebut berarti bahwa responden mengakui bahwa data-data dalam SIAK-NG dapat menjamin kerahasiaan pengguna.

Tabel IV.17. SIAK-NG hanya dapat digunakan oleh mahasiswa UI yang mempunyai *account*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	11	8,4
3	Setuju	64	48,9
4	Sangat Setuju	55	42,0
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Seperti halnya indikator sebelumnya, SIAK-NG karena bersifat personal, maka SIAK-NG hanya bisa diakses bagi ia yang memiliki *account* sistem tersebut ataupun ia yang diberikan kewenangan untuk dapat mengakses sistem tersebut. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat terlihat bahwa jumlah responden yang menyatakan setuju lebih banyak daripada responden yang menyatakan tidak setuju, yakni 64 responden (48,9%) yang menyatakan setuju dan 11 responden (8,4%) yang menyatakan tidak setuju. Hal ini jika menyangkut konteks penelitian ini dimana pengguna SIAK-NG untuk penelitian ini adalah mahasiswa, berarti responden menyetujui bahwa hanya mahasiswa UI yang mempunyai *account* SIAK-NG lah yang dapat mengakses sistem tersebut.

Tabel IV.18. Tidak mudah dibajak (di-hack) oleh pihak yang tidak bertanggung jawab

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3.1
2	Tidak Setuju	48	36.6
3	Setuju	60	45.8
4	Sangat Setuju	19	14.5
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

SIAK-NG berisi data-data penting dan bersifat personal (rahasia). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 60 responden (45,8%) menyatakan setuju atas indikator ini, sedangkan sebanyak 48 responden (36,6%) menyatakan tidak setuju. Hal ini mungkin karena bagi pengguna pada umumnya, tidak begitu memperhatikan kriteria ini sebab mereka menggunakan sistem tersebut dengan bermodal hanya dengan kepercayaan bahwa sistem informasi tersebut aman dari pihak yang tidak berwenang. Maka dari itulah merupakan tugas penyelenggara SIAK-NG untuk menjamin pengguna SIAK-NG. Berikut pendapat mahasiswa C dari Departemen Teknik Sipil :

“...yah sistem ini kayaknya cuma bisa diakses sama yang punya account. Kalo dia ga punya account yah ga bisa. Mau dia pegawai, mau dia mahasiswa yang penting punya account-nya. tapi ga tau juga deh yah. Bisa di hack apa ngga, soalnya saya ga bisa kayak gitu-gituan. Saya bukan hacker...”¹⁴

¹⁴Wawancara dengan mahasiswa C, pada tanggal 29 Maret 2008

2. Dimensi Kualitas Informasi

Dimensi kualitas informasi mempunyai empat (4) sub dimensi, antara lain : sub dimensi *accuracy*, *timeliness*, *completeness*, dan *format*. Masing-masing sub dimensi tersebut akan dijabarkan sebagai berikut :

a. Sub Dimensi *Accuracy*

Sub dimensi *accuracy* ini hanya mempunyai dua (2) indikator yang akan dipaparkan berikut ini :

Tabel IV.19. Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG tepat dan akurat

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	43	32,8
3	Setuju	64	48,9
4	Sangat Setuju	21	16,0
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Melihat kecenderungan jawaban responden terhadap indikator ini, responden yang menyatakan setuju terhadap indikator ini jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak setuju. Hal tersebut berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dimana sebanyak 64 responden (48,9%) menyatakan setuju, sedangkan sebanyak 43 responden (32,8%) yang menyatakan tidak setuju. Indikator ini sebaiknya tidak disepelekan, karena masih ada juga masalah-masalah yang dihadapi mahasiswa seputar indikator ini. Seperti yang dikatakan mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil :

“...dua minggu abis UAS saya cek SIAK-NG mau liat nilai. Waktu buka riwayat akademik, nilai mekanika tanah saya B. Padahal dari daftar nilai yang ditempel di Departemen saya dapet nilai A -. Sedangkan kalo dari daftar nilai yang ditempel di Departemen itu,

yang nilainya B itu pengelolaan jalan. Langsung aja saya complain ke Departemen."¹¹⁵

Tabel IV.20. Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG sesuai dengan kegiatan akademik yang dijalankan

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	1,5
2	Tidak Setuju	31	23,7
3	Setuju	81	61,8
4	Sangat Setuju	17	13,0
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil *output* SIAK-NG idealnya adalah tepat dan akurat. Termasuk dalam kriteria tepat dan akurat adalah berarti data tersebut sesuai dengan kegiatan akademik dan kemahasiswaan yang dijalankan oleh pengguna sistem tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa sebanyak 81 responden (61,8%) menyatakan setuju dengan indikator ini. Sedangkan sebanyak 31 responden (23,7%) menyatakan tidak setuju. Ini berarti responden telah mengakui bahwa data-data yang disediakan dalam SIAK-NG sesuai dengan kegiatan akademik yang mereka telah lalui.

b. Sub Dimensi *Timeliness*

Sub dimensi kedua dalam dimensi kualitas informasi ini mempunyai tiga (3) indikator. Masing-masing indikator tersebut akan dijabarkan selanjutnya.

¹¹⁵Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

Tabel IV.21. Penayangan/pemunculan data akademis secara *online* melalui internet tepat waktu

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	64	48,9
3	Setuju	50	38,2
4	Sangat Setuju	13	9,9
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan tidak setuju lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan setuju dengan indikator ini. Hal tersebut terlihat dari tabel di atas bahwa responden yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 64 orang (48,9%). Sementara responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 50 orang (38,2%). Hal ini berarti responden tidak mengakui bahwa penayangan/pemunculan data akademis pada SIAK-NG tepat waktu. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil :

“.....waktu itu saya liat pengumuman kalo resgitrasi akademik itu tanggal 6 Agustus. Nah saya pas tanggal 6 Agustus itu buka SIAK-NG, eh belum bisa isi IRS. Saya tanya ke PUSKOM, kata adminnya buat registrasi via SIAK-NG mundur seminggu tanggal 12 Agustus....udah mahal-mahal ke warnet eh taunya belum bisa registrasi. Gimana sih ?!”¹¹⁶

¹¹⁶Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

**Tabel IV.22. Informasi-informasi akademik yang ada dalam SIAK-NG
up to date**

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	4,6
2	Tidak Setuju	58	44,3
3	Setuju	57	43,5
4	Sangat Setuju	10	7,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hakikat dari sub dimensi ini adalah kebaruan data yang disajikan dalam SIAK-NG. Dari tabel di atas, terlihat bahwa sebanyak 57 responden (43,5%) yang menyatakan setuju dengan indikator ini. Ini merupakan suatu jumlah yang sedikit lebih kecil jika dibandingkan dengan banyaknya responden yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini, yakni sebanyak 58 responden (44,3%). Ini berarti menunjukkan bahwa responden tidak mengakui bahwa indikator informasi-informasi yang ada dalam SIAK-NG adalah *up to date*. Berikut adalah penuturan mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil :

“.....di kalender akademik kan dibilang tuh registrasi akademik semester genap tahun lalu kan tanggal 6-16 Agustus. Nah saya pas tanggal 6 nya itu ngakses SIAK-NG, mau ngisi IRS. pas kebuka halamannya, eh ga bisa melulu. Disitu si keterangannya saya disuruh nyelesaiin biaya administrasi dulu, padahal saya udah bayar. Saya tanya aja ke PUSKOM. Ternyata kata mas-mas yang ngelayanin, dia bilang berarti status pembayaran saya belum di update oleh pihak PPSI. Trus saya disaranin bawa bukti pembayaran ke rektorat lantai 4 ketemu pak Bowo buat ngup-date status administrasi saya, biar SIAK-NG nya kebuka...huh payah. Katanya kalo bayar on line statusnya langsung berubah...”¹¹⁷

¹¹⁷Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

Serupa dengan mahasiswa B, mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil mengatakan :

"....waktu itu saya ngga tau tuh kalo kayak seminar, kerja praktek, skripsi itu harus ngisi pengajuan mk spesial di SIAK-NG. Saya pikir kan udah isi IRS, jadi ga perlu lagi ngisi-ngisi. Jadinya banyak anak SIPIL yang telat tuh ngajuinnya. Coba kalo diumumkan lewat SIAK-NG. Kita kan suka liat-liat juga pengumuman di SIAK-NG. Suka liat kalender akademik disitu juga. Tapi ngga pernah tuh diumumkan disitu. Payah deh. Info-info nya gak pernah di up date sih..."¹¹⁸

Tabel IV.23. Penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data akademik

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	6,1
2	Tidak Setuju	60	45,8
3	Setuju	54	41,2
4	Sangat Setuju	9	6,9
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Data dalam suatu sistem informasi hendaklah menganut prinsip kebaruan. Maka dari itu, jika terdapat perubahan pada data tersebut hendaknya ditangani dengan cepat sebab hal tersebut menyangkut informasi yang akan disampaikan untuk pengguna. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa jumlah responden yang menyatakan tidak setuju lebih banyak dibandingkan jumlah responden yang setuju. Hal ini bisa dilihat pada tabel di atas yang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 60 responden (45,8%), sementara jumlah responden yang setuju adalah sebanyak 54 responden (41,2%). Hal ini berarti responden tidak mengakui indikator ini. Ini disebabkan karena penanganan perubahan data

¹¹⁸Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

akademik dan kemahasiswaan pada SIAK-NG terkesan lama dan bertele-tele. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil berikut ini :

“.....waktu itu saya pernah pesen DNM, ternyata DNM nya udah ngga yang versi SIAKAD lagi kalo kata mba-mba front office di PAF. Jadi dari template SIAK-NG. Nah permasalahannya, kemarin tuh pas saya cek DNM nya, IPK saya jadi turun. Yang harusnya 3,32 di DNM 3,12. kan saya ngitung manual. Nah saya complain ke PUSKOM, kata adminnya itu karena struktur data SIAKAD dengan SIAK-NG tuh beda. Jadi ada salah satu mata kuliah yang saya ulang, kan saya nyuci tuh, itu diitung sama SIAK-NG. Padahal kan harusnya ngga, karena diambil yang paling terakhir aja. Nah itu perlu disetarain sama sistem. Adminnya sih bilanganya paling seminggu dua minggu udah berubah IPK saya, ternyata sampe mau pertengahan semester belum berubah juga...”¹¹⁹

c. Sub Dimensi *Completeness*

Sub dimensi *completeness* ini mempunyai tiga (3) indikator yang masing-masing akan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel IV.24. Data-data yang disediakan dalam SIAK-NG lengkap

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	42	32,1
3	Setuju	75	57,3
4	Sangat Setuju	13	9,9
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil penelitian menunjukkan jumlah pernyataan setuju yang diberikan oleh responden jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden yang

¹¹⁹Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

menyatakan tidak setuju, yakni sebesar 75 responden (57,3%). Sementara jumlah responden yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 42 orang (32,1%). Hal ini berarti responden mengakui bahwa data-data yang disediakan dalam SIAK-NG sudah lengkap, karena sebagai sistem informasi akademik berbasis web memang sudah suatu keharusan bagi sistem tersebut untuk menyediakan data-data yang dibutuhkan oleh pengguna. Itulah mengapa sistem ini diciptakan. Namun demikian, masih diperlukan perhatian mengenai indikator ini dari pihak penyelenggara, sebab sedikit banyak masih terdapat kekurangan data yang diperlukan oleh pengguna, seperti pernyataan yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil mengatakan :

“....waktu isi IRS, saya mau ambil mk menggambar teknik, itu kan mk lintas Departemen. Eh saya liat gak ada. Saya pikir mungkin belum muncul. Saya coba besoknya, eh tetep ngga ada juga. Akhirnya ke PUSKOM nanya. Ternyata kata mas-mas di sana mk nya belum dibuka buat Sipil. Katanya sih belum dijadiin kelas eksternal biar Sipil bisa ngambil juga. Masih kelas internalnya Mesin.”¹²⁰

Mahasiswa B juga menambahkan :

“.....oh iya mba’, waktu saya mau ngajuin mk spesial juga nama dosen pembimbing saya ngga ada....”¹²¹

Tabel IV.25. Data-data kegiatan akademik mahasiswa terdokumentasi dengan baik

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	,8
2	Tidak Setuju	28	21,4
3	Setuju	87	66,4
4	Sangat Setuju	15	11,5
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

¹²⁰Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

¹²¹Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa sebanyak 87 responden (66,4%) menyatakan setuju terhadap indikator ini, sementara sebanyak 28 responden (21,4%) menyatakan tidak setuju. Ini artinya responden telah mengakui bahwa data-data kegiatan akademik mahasiswa telah terdokumentasi dengan baik. namun sebaiknya pihak penyelenggara tidak lengah terhadap indikator ini, sebab masih terdapat juga keluhan dari pengguna, seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil :

“...waktu semester pendek saya pernah ikut mk mekanika tanah. Dulu kan pake SIAKAD yah? Nah di DNM saya tercantum tuh mk itu, ada nilainya juga. Tapi pas ganti ke SIAK-NG mk itu gak tercantum di riwayat akademik. Saya tanya ke PAF. Dari PAF saya disuruh nanya langsung ke PUSKOM. Saya tanya sama mas-mas di sana. Dia bilang karena struktur data di SIAKAD dan SIAK-NG beda makanya mk itu gak muncul di SIAK-NG....”¹²²

Tabel IV.26. SIAK-NG memenuhi kebutuhan pengguna

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	32	24,4
3	Setuju	85	64,9
4	Sangat Setuju	14	10,7
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Indikator dari suatu sistem informasi yang baik adalah sistem informasi tersebut mampu menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna, baik itu data akademik, informasi-informasi (pengumuman), maupun sarana untuk berkomunikasi. Dari data hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa dari 131 responden, sebanyak 85 responden (64,9%) menyatakan setuju,

¹²²Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebesar 32 responden (24,4%). Hal tersebut berarti bahwa responden mengakui bahwa SIAK-NG telah memenuhi kebutuhan mereka.

d. Sub Dimensi *Format*

Sub dimensi terakhir pada dimensi kualitas informasi variabel kualitas SIAK-NG ini mempunyai tiga (3) indikator yang masing-masing indikator tersebut akan dijelaskan berikut ini :

Tabel IV.27. Informasi ataupun data yang disediakan SIAK-NG mudah dibaca

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	10	7,6
3	Setuju	98	74,8
4	Sangat Setuju	23	17,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu sitem informasi yang baik hendaklah mudah dipahami oleh pengguna, untuk itu sebaiknya informasi yang disajikan mudah dibaca sehingga akan mudah untuk dipahami pengguna. Indikator pertama dari sub dimensi *format* ini, menunjukkan bahwa sebanyak 98 responden (74,8%) menyatakan setuju dengan indikator ini. Sementara yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden (7,6%). Hal tersebut dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa informasi maupun data yang disajikan dalam SIAK-NG mudah dibaca.

Berikut adalah pernyataan yang dikemukakan oleh mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil :

"wah...saya sih sebagai internet freak yang sering browsing. Paling males tuh ngunjungin situs yang tulisannya ga jelas, kayak misalnya yang tulisannya kecil-kecil, or warna tulisannya nyaru sama background halamannya. Yang kayak-kayak gitu deh. Males kan bacanya? Mungkin maksud si pembuat situs biar keren gituuu...tapi kan kalo kayak gitu nyusahin pembaca."¹²³

Serupa dengan mahasiswa D, mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil jua mengemukakan, sebagai berikut :

"....SIAK-NG bagus menurut saya. Colorfull yah halamannya? Trus tulisannya untuk normal view juga pas. Settingannya enak deh. Kalo kurang besar bisa langsung kita set di pojok kanan atasnya kan ada tuh persennya. Nah kalo di klik ada macem-macem ukuran. Mau digedein tulisannya bisa di klik yang lebih gede ukurannya. Gampang koq. Tapi yang ukuran biasanya, juga udah oke koq...gak buat mata sampe juling kalo baca pengumuman atau kalender akademik...."¹²⁴

Tabel IV.28. Adanya manual book penggunaan SIAK-NG

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	17	13,0
2	Tidak Setuju	40	30,5
3	Setuju	59	45,0
4	Sangat Setuju	15	11,5
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

¹²³Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

¹²⁴Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

Suatu sistem informasi yang benar adalah menyediakan panduan penggunaan sistem tersebut untuk penggunanya. Keberadaan panduan/pedoman penggunaan sistem tersebut ditujukan untuk membantu pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, agar penggunaan sistem tersebut dapat lebih optimal lagi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terlihat bahwa sebanyak 59 responden (45%) menyatakan setuju. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 40 responden (30,5%). Dengan demikian, responden mengakui bahwa SIAK-NG telah menyediakan buku panduan/pedoman penggunaan sistem tersebut. Namun walaupun demikian, hal ini sebaiknya mendapat perhatian khusus dari penyelenggara SIAK-NG baik di tingkat universitas maupun di tingkat fakultas, karena akan berdampak bagi kelangsungan sistem itu sendiri, yakni pengguna mungkin tidak akan menggunakannya karena ketidakmengertian mereka atas sistem tersebut. Berikut adalah keterangan dari mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil :

“...udah sistemnya nyusahin. Gak ada manual book nya pula...BT deh! Terakhir-terakhir baru tau dari temen kalo manual book nya ada di taro' di PAF. Boleh ngambil gratis. Tapi telat. Abis perwalian baru ada tuh buku. Basi banget kan? Mbok ya disosialisasiin kek kalo bukunya bisa diambil di PAF, asal ngga bagiin kek ke Departemen. Kan kita-kita jarang tuh ke PAF. Kalo ke Departemen yah pasti lah. Kan kuliah...payah nih...”¹²⁵

Berbeda dengan mahasiswa tersebut, pegawai PAF A berpendapat, sebagai berikut :

“...Loh buku nya aja datangnya terlambat dari UI. Koq marah-marahnya ke kita. Kita kan ga tau apa-apa. Lagian memang belum sempat didistribusikan ke Departemen-departemen. Tapi kesalahan

¹²⁵Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008.

*yang itu sudah diperbaiki koq. Sekarang, kalo dapet apa-apa dari UI. Langsung secepatnya kita distribusikan. Lagi pula mahasiswa harusnya inisiatif donk. Jangan marah-marah aja bisanya. Mintanya dilayani melulu sih. Sekali-sekali usaha!*¹²⁶

Hal ini perlu dijadikan masukan bagi penyelenggara SIAK-NG baik di tingkat universitas umumnya, dan tingkat fakultas khususnya untuk memperbaiki kualitas dimensi ini. Dengan demikian, peningkatan terhadap kualitas dimensi ini akan tercapai sebagaimana mestinya. Namun, pengguna juga sebaiknya bekerja sama demi memungkinkannya kesuksesan berjalannya sistem informasi ini.

Tabel IV.29. Adanya sarana untuk memberikan saran dan kritik

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	24	18,3
3	Setuju	86	65,6
4	Sangat Setuju	17	13,0
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa sebanyak 86 responden (65,6%) menyatakan setuju, sementara itu sebanyak 24 responden (18,3%) menyatakan tidak setuju. Ini dapat diartikan bahwa responden mengakui indikator ini. Suatu sistem informasi memang hendaknya memberikan fasilitas ini, guna mengetahui sejauhmana respon yang diberikan pengguna atas pemakaian sistem ini.

¹²⁶Wawancara dengan pegawai PAF A, pada tanggal 29 Maret 2008

Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil, mengatakan :

“...bagus tuh di SIAK-NG ada tempat buat ngasih kritik dan saran, jadi kan dia juga bisa tahu penggunanya suka ngga sama sistem yang dia buat. Berhubung saya bermasalah melulu yah SIAK-NG nya, jadinya saya suka ngeluarin uneg-uneg dengan nulis kritikan disitu...”¹²⁷

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Sub dimensi ketiga dari variabel kualitas SIAK-NG ini memiliki lima (5) sub dimensi. Berikut adalah analisis mengenai masing-masing sub dimensi :

a. Sub Dimensi *Tangible*

Tabel IV.30. Kantor Pelayanan memiliki kelengkapan kantor yang memadai

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	20	15,3
3	Setuju	87	66,4
4	Sangat Setuju	20	15,3
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu sistem informasi virtual adalah merupakan suatu bentuk pelayanan jasa dalam dunia maya. Oleh karena itu, sistem informasi ini juga didukung oleh pelayanan *real* (langsung) yang merupakan tugas dari *front liner*. Bentuk fisik suatu pelayanan itu salah satunya bisa melihat dari kantor pelayanan tersebut berada, seperti misalnya kebersihan pada kantor tersebut, kelengkapan kantor yang memadai, ruang tunggu yang memadai, dll.

¹²⁷Wawancara dengan mahasiswa B, pada tanggal 29 Maret 2008

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa sebanyak 87 responden (66,4%) menyatakan setuju atas indikator ini, sedangkan sebanyak 20 responden (15,3%) menyatakan tidak setuju atas indikator ini. Dilihat dari jumlah responden yang menyatakan setuju jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan yang menyatakan tidak setuju, maka dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa kantor pelayanan SIAK-NG memiliki kelengkapan kantor yang memadai.

Tabel IV.31. Kantor tersebut memiliki ruang tunggu yang memadai

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	47	35,9
3	Setuju	68	51,9
4	Sangat Setuju	12	9,2
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu kantor pelayanan sebaiknya menyediakan ruang tunggu yang memadai dan nyaman bagi pengguna jasa mereka. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 68 responden (51,9%) menyatakan setuju, sedangkan sebanyak 47 responden (35,9%) menyatakan tidak setuju terhadap indikator ini. Ini berarti responden mengakui bahwa kantor pelayanan SIAK-NG memiliki ruang tunggu yang memadai. Namun demikian, indikator ini hendaknya diperhatikan penyelenggara SIAK-NG, sebab ada pula sejumlah responden yang tidak mengakui indikator ini. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil :

“.....di PAF mah ngga ada ruang tunggu. Paling di luar yang ada tempat duduk-duduknya. Kalo di PPSI yang di PAU UI itu bangkunya dijejer sebaris doank. Cuma emang ruangnya gede.

Tapi PAF juga ruangnya gede, jadi kalo kita ngrantri ngga sesak...¹²⁸

Tabel IV.32. Penampilan pegawai rapih

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	25	19,1
3	Setuju	92	70,2
4	Sangat Setuju	11	8,4
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Bentuk fisik lain yang dapat dilihat secara signifikan adalah penampilan dari para petugasnya (*front liner*). Para *front liner* tersebut dituntut untuk berpenampilan rapih dan bersih, sebab hal tersebut akan berdampak pada imej dari pelayanan yang mereka berikan. Dengan penampilan yang rapih dan bersih, maka pelanggan/pengguna akan memiliki citra positif mengenai pelayanan jasa tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa jumlah responden yang menyatakan setuju dengan indikator ini jauh lebih banyak, yakni sebanyak 92 orang (70,2%). Sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak 25 responden (19,1%). Dengan demikian, responden mengakui bahwa penampilan dari para petugas pelayanan SIAK-NG rapih.

b. Sub Dimensi *Service Reliability*

Sub dimensi kedua dari dimensi kualitas pelayanan pada variabel kualitas SIAK-NG ini memiliki tiga (3) indikator. Masing-masing indikator tersebut akan dipaparkan pada halaman selanjutnya.

¹²⁸Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 21 Maret 2008

Tabel IV.33. Prosedur pengurusan SIAK-NG jelas

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	34	26,0
3	Setuju	79	60,3
4	Sangat Setuju	15	11,5
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Suatu pelayanan jasa yang baik terlihat dari kejelasan prosedur pengurusan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa sebanyak 79 responden (60,3%) menyatakan setuju dengan indikator ini, sedangkan sebanyak 34 responden (26%) menyatakan tidak setuju dengan indikator ini. Dengan demikian, ini dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa pelayanan SIAK-NG memiliki prosedur pengurusan yang jelas. Berkenaan dengan hal tersebut mahasiswa A dari Departemen Teknik Sipil mengatakan :

“.....paling oke petugas di PUSKOM tuh yang ngurusin SIAK-NG. Kalo ada masalah tentang SIAK-NG cepet dibenerinnya. Trus kalo ngasih penjelasan panjang lebar sampe kita ngerti. Mana ketawa melulu lagi orangnya. Gak pernah judes deh. Ramah banget. Makanya kalo SIAK-NG saya ada masalah, saya langsung aja ke PUSKOM....”¹²⁹

Tabel IV.34. Petugas menguasai permasalahan SIAK-NG

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	28	21,4
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	16	12,2
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

¹²⁹Wawancara dengan mahasiswa A, pada tanggal 29 Maret 2008

Petugas pelayanan juga dinilai dalam hal profesionalisme. Petugas pelayanan harus mampu menjawab ketidakpahaman pelanggan/pengguna atas permasalahan yang mereka hadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 84 responden (64,1%) menyatakan setuju dengan indikator ini, sementara sebanyak 28 responden (21,4%) menyatakan tidak setuju pada indikator ini. Maka dari itu, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas pelayanan SIAK-NG menguasai permasalahan-permasalahan yang sering kali timbul atas sistem tersebut.

Tabel IV.35. Petugas serius dalam melayani

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	5	3,8
2	Tidak Setuju	34	26,0
3	Setuju	81	61,8
4	Sangat Setuju	11	8,4
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Keseriusan petugas dalam melayani juga merupakan bagian penting dalam lingkup pelayanan. Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebanyak 81 responden menyatakan setuju atas indikator ini. Sedangkan jumlah responden yang tidak setuju dengan indikator adalah sebanyak 34 responden (26%). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG serius dalam melayani pelanggan/pengguna.

c. Sub Dimensi *Responsiveness*

Sub dimensi ini memiliki empat indikator yang masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel IV.36. Petugas merespon dengan cepat (tanggap) atas keluhan mahasiswa

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	4,6
2	Tidak Setuju	40	30,5
3	Setuju	76	58,0
4	Sangat Setuju	9	6,9
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 76 responden (58%) setuju atas indikator ini, sedangkan sebanyak 40 responden (30,5%) tidak setuju terhadap indikator ini. Hal ini berarti responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG merespon dengan cepat (tanggap) atas keluhan pengguna, khususnya mahasiswa. Namun, hal ini baiknya diperhatikan lagi oleh penyelenggara, sebab ada pula beberapa responden yang tidak mengakui indikator ini. Hal ini terlihat dari pernyataan yang dikemukakan mahasiswa C dari Departemen Teknik Sipil :

“....suka BT sama orang sekret. Waktu itu pernah ngurus nilai yang gak muncul di SIAK-NG. Udah ngomong panjang lebar ngejelasin masalahnya. Eh dengan enakny dia cuma bilang -ke PUSKOM aja. Padahal yang harusnya ngurus perubahan nilai kan Departemen....”¹³⁰

¹³⁰Wawancara dengan mahasiswa C, pada tanggal 29 Maret 2008

Tabel IV.37. Petugas sigap dalam melakukan pelayanan

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	4,6
2	Tidak Setuju	38	29,0
3	Setuju	77	58,8
4	Sangat Setuju	10	7,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sebanyak 77 responden (58,8%) menyatakan setuju dengan indikator ini. Sementara itu, yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini adalah sebanyak 38 responden (29%). Hal ini dapat diartikan bahwa petugas SIAK-NG sigap dalam melakukan pelayanan.

Tabel IV.38. Petugas memberi informasi yang dibutuhkan

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	0,8
2	Tidak Setuju	22	16,8
3	Setuju	92	70,2
4	Sangat Setuju	16	12,2
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan setuju dengan indikator ini jauh lebih banyak daripada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju, yakni sebanyak 92 responden (70,2%). Sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak

22 responden (16,8%). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG memberikan informasi yang dibutuhkan.

Tabel IV.39. Petugas melakukan pelayanan tatap muka juga via telepon

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	6,1
2	Tidak Setuju	50	38,2
3	Setuju	64	48,9
4	Sangat Setuju	9	6,9
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 64 responden (48,9%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan tidak setuju hanya sebanyak 50 responden (38,2%). Hal ini berarti responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG menyediakan pelayanan via telepon, selain pelayanan langsung (tatap muka). Namun, sebaiknya hal ini lebih diperhatikan pihak penyelenggara sebab menimbulkan kerancuan pemahaman pada pelanggan/pengguna. Pada halaman *login* SIAK-NG tertera no telepon pelayanan permintaan *account*. Dengan demikian dapat diartikan bahwa petugas SIAK-NG selain menyediakan pelayanan langsung juga menyediakan pelayanan via telepon. Namun, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, ternyata petugas SIAK-NG tidak melayani permintaan *account* via telepon. Ketika dikonfirmasi dengan pihak SIAK-NG, mereka mengatakan bahwa hal tersebut untuk menjaga keamanan dari pihak yang tidak berkepentingan. Jadi dengan alasan keamanan, mereka, khusus untuk permintaan *account*, tidak melayani via

telepon. Sebab untuk meminta sebuah *account* perlu menunjukkan identitas bahwa pengguna memang warga UI, misalnya dengan membawa KTM.

d. Sub Dimensi *Assurance*

Sub dimensi keempat dalam dimensi kualitas pelayanan ini, mempunyai tiga (3) indikator yang masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel IV.40. Petugas memberitahu waktu yang pasti dari penyelesaian setiap tahapan pengurusan SIAK-NG

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	41	31,3
3	Setuju	74	56,5
4	Sangat Setuju	12	9,2
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Jaminan suatu pelayanan jasa amat diperlukan oleh pelanggan/pengguna. Hal ini dibutuhkan karena akan memberikan kepastian dan kejelasan pada mereka. Dari tabel di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 74 responden (56,5%) menyatakan setuju dengan indikator ini. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju dengan indikator ini adalah sebanyak 41 responden (31,3%). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG memberitahukan waktu yang pasti dari penyelesaian setiap tahapan pengurusan SIAK-NG.

Tabel IV.41. Petugas menyelesaikan permasalahan tentang SIAK-NG sesuai dengan waktu yang dijanjikan

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	7	5,3
2	Tidak Setuju	41	31,3
3	Setuju	74	56,5
4	Sangat Setuju	9	6,9
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Indikator kedua dari sub dimensi *assurance* ini, berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan setuju adalah sebanyak 74 responden (56,5%). Sedangkan yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 41 responden (31,3%). Hal ini dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG menyelesaikan permasalahan tentang SIAK-NG sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa D dari Departemen Teknik Sipil :

“...yang waktu nilai semester pendek saya ngga ada, kan saya nanya ke mas-mas di PUSKOM. Kapan nilainya muncul, trus dia cuma bilang secepatnya. Kemungkinan seminggu katanya. Tergantung orang PPSI-nya, karena yang munculin nilai yang semesternya udah lewat itu dari UI. Dari FT paling ngajuin form perubahan nilainya aja. Yang eksekusi tetep dari pihak UI. Trus saya cek dua minggu kemudian, ternyata udah bener....hehehe...”¹³¹

¹³¹Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

Tabel IV.42. Petugas memiliki kredibilitas

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	39	29,8
3	Setuju	78	59,5
4	Sangat Setuju	10	7,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan atas indikator ketiga dari sub dimensi *assurance* ini, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 78 responden (59,5%), sementara yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 39 responden (29,8%). Dengan demikian responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG dapat dipercaya dan diandalkan. Kredibilitas petugas pelayanan suatu jasa memang diperlukan demi menyerap kepercayaan pengguna.

e. Sub Dimensi *Empathy*

Sub dimensi terakhir dari variabel kualitas SIAK-NG ini mempunyai enam indikator yang masing-masing akan dipaparkan berikut ini :

Tabel IV.43. Petugas mampu menjadi pendengar yang baik bagi mahasiswa

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	35	26,7
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	8	6,1
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Empathy merupakan kemampuan seseorang dalam menempatkan dirinya pada permasalahan yang sedang dihadapi oleh orang lain. Hal ini penting dalam pelayanan jasa, karena petugas harus mampu berempati pada pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian atas indikator ini, sebanyak 84 responden (64,1%) menyatakan setuju terhadap indikator ini. Sedangkan yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 35 responden (26,7%). Dengan demikian, hal tersebut menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG mampu menjadi pendengar yang baik bagi mahasiswa.

Tabel IV.44. Petugas sabar menghadapi keluhan mahasiswa

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	44	33,6
3	Setuju	78	59,5
4	Sangat Setuju	6	4,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator kedua dari sub dimensi *empathy* ini, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 78 responden (59,5%) menyatakan tidak setuju. Sementara yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 44 responden (33,6%). Dengan demikian responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG sabar menghadapi keluhan mahasiswa. Sama halnya dengan indikator sebelumnya, diperlukan juga suatu kesabaran dalam menghadapi pelanggan yang memiliki berbagai macam karakter dan berbagai macam permasalahan yang mereka hadapi. Untuk itu, selain menjadi pendengar yang baik, petugas juga harus sabar dan tidak temperamen dalam menghadapi pelanggan/pengguna.

Tabel IV.45. Petugas sabar dalam memberi penjelasan mengenai setiap tahapan yang akan dilalui untuk mengurus SIAK-NG

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	37	28,2
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	6	4,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil penelitian mengenai indikator ini menunjukkan bahwa sebanyak 84 responden (64,1%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 37 responden (28,2%). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG sabar dalam memberi penjelasan mengenai setiap tahapan yang akan dilalui untuk mengurus SIAK-NG.

Tabel IV.46. Petugas ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	3	2,3
2	Tidak Setuju	30	22,9
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	14	10,7
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 84 responden (64,1%) menyatakan setuju dan sebanyak 30 responden (22,9%) menyatakan tidak setuju. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG ramah dan sopan terhadap setiap orang yang datang.

Tabel IV.47. Petugas memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	4	3,1
2	Tidak Setuju	35	26,7
3	Setuju	85	64,9
4	Sangat Setuju	7	5,3
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Indikator kelima dari sub dimensi *empathy* ini, berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebanyak 85 responden (64,9%) menyatakan setuju. Jumlah tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden yang menyatakan tidak setuju, yakni sebanyak 35 responden (26,7%). Hal ini menunjukkan bahwa responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG memahami kebutuhan dari setiap mahasiswa.

Tabel IV.48. Petugas memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Sangat Tidak Setuju	5	3,8
2	Tidak Setuju	32	24,4
3	Setuju	84	64,1
4	Sangat Setuju	10	7,6
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebanyak 84 responden (64.1%) setuju dengan indikator terakhir dari sub dimensi *empathy* ini. Sementara yang menyatakan tidak setuju adalah sebanyak 32 responden (24,4%). Dengan demikian berarti responden mengakui bahwa petugas SIAK-NG memahami permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Namun, sebaiknya hal ini

diperhatikan lagi, sebab masih ada beberapa mahasiswa yang tidak mengakui indikator ini. Seperti Mahasiswa B dari Departemen Teknik Sipil yang mengeluhkan pelayanan dari petugas yang kurang baik yang dialaminya, berikut ini :

“.....waktu saya nilainya bermasalah di SIAK-NG, kan saya complain ke PAF. Mba-mba front office nya jutek-jutek. Jadi males ngurusnya...”¹³²

4. Analisis Keseluruhan Sub Dimensi Variabel Kualitas SIAK-NG

Variabel kualitas SIAK-NG mempunyai empat belas (14) sub dimensi. Masing-masing sub dimensi tersebut akan dijabarkan sebagai berikut :

Tabel IV.49. Sub Dimensi *Ease of use*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	7	53,43
2	Baik	124	94,65
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebanyak 124 responden (94,65%) memiliki persepsi yang baik mengenai sub dimensi ini. Sementara yang memiliki persepsi buruk sebanyak 7 responden (53,43%). Hal ini dapat diartikan bahwa persepsi mahasiswa S1 reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI adalah baik. Sub dimensi ini penting karena kemudahan penggunaan merupakan poin sentral penilaian suatu sistem informasi yang baik. Penggunaan yang mudah mencakup juga kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), seperti yang terilustrasikan dalam salah satu indikator pada dimensi ini, yakni

¹³²Wawancara dengan mahasiswa D, pada tanggal 29 Maret 2008

pengoperasian SIAK-NG mudah, dapat dilakukan sendiri tanpa bimbingan. Dengan mudahnya sistem informasi digunakan oleh pengguna, maka pengguna akan menyukainya dan terus menerus menggunakan sistem itu kembali karena menunjang kegiatan yang mereka lakukan dari sisi efisiensi dan efektifitasnya.

Tabel IV.50. Sub Dimensi *System Flexibility*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	43	32,82
2	Baik	88	67,18
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari penelitian yang dilakukan, sebanyak 88 responden (67,18%) memiliki persepsi yang baik, sedangkan sebanyak 43 responden (32,82%). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa sub dimensi ini mendapat persepsi baik dari mahasiswa S1 reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI. Fleksibilitas dari suatu sistem informasi merupakan salah satu dimensi yang penting dalam mengukur suatu sistem informasi yang baik. Kemudahan SIAK-NG untuk digunakan dimana saja, yang tidak mengharuskan penggunanya untuk hanya mengakses di lingkungan universitas dan fakultas saja menimbulkan persepsi yang baik dari responden selaku pengguna SIAK-NG. Hal ini dinilai baik oleh responden karena sebuah sistem informasi yang baik haruslah menunjang kegiatan agar lebih efisien dan efektif.

Tabel IV.51. Sub Dimensi *Response Time*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	45	34,35
2	Baik	86	65,65
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil pengolahan data survei lapangan yang dilakukan, sebanyak 86 responden (65,65%) menyatakan persepsi baik atas sub dimensi ini, sementara yang menyatakan buruk atas sub dimensi ini sebanyak 45 responden (34,35%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa S1 reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI terhadap sub dimensi ini adalah baik. Kecepatan akses jaringan suatu sistem informasi merupakan salah satu dimensi yang penting bagi responden sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Jika proses *loading* dalam mengakses sistem informasi tersebut cepat, maka pengguna pun akan terus menerus menggunakannya. Lain halnya jika pengguna kesulitan untuk mengakses, maka akan timbul ketidakpuasan dari pengguna sehingga akan membentuk persepsi yang kurang baik atas dimensi ini.

Tabel IV.52. Sub Dimensi *System Reliability*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	63	48,09
2	Baik	68	51,91
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dimensi yang cukup penting keberadaannya ini merupakan salah satu faktor ukuran dari kesuksesan sebuah sistem informasi. Suatu sistem informasi yang baik dilihat dari keandalannya sistem informasi tersebut atas kerusakan yang mungkin terjadi. Walaupun berdasarkan hasil penelitian adalah baik, namun dilihat bahwa responden yang berpendapat buruk juga banyak, yakni sebanyak 63 responden (48,09). Maka dari itu batas baik pada dimensi ini dirasa tipis dengan kurang baik. Untuk itu diperlukan perhatian pada dimensi ini untuk dapat meningkatkan kualitasnya supaya lebih baik lagi.

Tabel IV.53. Sub Dimensi *Security*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	23	17,56
2	Baik	108	82,44
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Sub dimensi ini mempunyai peran yang tak kalah penting dibandingkan sub dimensi-sub dimensi lainnya dalam dimensi kualitas sistem. Keamanan dari suatu sistem informasi sangat diperlukan. Itulah sebabnya mengapa sub dimensi ini penting guna menjaga kerahasiaan data-data pengguna. Dari hasil penelitian, sebesar 108 responden (82,44%) memiliki persepsi yang baik terhadap sub dimensi ini. Jumlah yang cukup jauh jika dibandingkan dengan jumlah responden yang mempunyai persepsi buruk. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi mahasiswa S1 reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI terhadap sub dimensi ini adalah baik.

Tabel IV.54. Sub Dimensi *Accuracy*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	52	39,69
2	Baik	79	60,31
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari sisi kualitas informasi, keakuratan informasi dalam suatu sistem informasi mempunyai peran yang penting. Suatu sistem informasi jika informasi didalamnya tidak akurat, maka pengguna akan tidak mempercayai sistem informasi tersebut untuk menunjang kegiatannya. Berdasarkan hasil penelitian, dari jumlah banyaknya responden yang berpendapat baik, yakni sebesar 79 responden (60,31%), maka sub dimensi ini dapat dikatakan baik.

Tabel IV.55. Sub Dimensi *Timeliness*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	69	52,67
2	Baik	62	47,33
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Hasil keseluruhan dari indikator-indikator sub dimensi *timeliness*, berdasarkan tabel IV.55., memperoleh penilaian persepsi buruk dari responden. Terlihat dari sebanyak 69 responden (52,67%) menyatakan buruk dimana hasil jawaban lebih banyak jika dibandingkan jumlah responden yang menyatakan baik (sebanyak 62 responden (47,33%)). Dengan demikian dapat dipastikan responden mempunyai persepsi yang buruk terhadap sub dimensi ini.

Unsur ketepatanwaktuan informasi dalam suatu sistem informasi sangat penting, mengingat pengguna menggunakan sistem informasi demi mendapatkan informasi yang dapat menunjang kegiatan mereka. Dari hasil penelitian yang dilakukan dimensi ini mendapat persepsi yang cukup baik dari responden. Namun, ada baiknya jika sub dimensi ini lebih diperhatikan agar dapat meningkatkan kualitas sistem informasi tersebut agar lebih baik lagi.

Tabel IV.56. Sub Dimensi *Completeness*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	32	24,43
2	Baik	99	75,57
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian, dimensi ini dapat dikatakan baik. Hal ini berdasarkan banyaknya responden yang berpersepsi baik, yakni sebanyak 99 responden (75,57%) dibandingkan jumlah responden yang menyatakan buruk, yakni 32 responden (24,43%). Sub dimensi ini penting karena kelengkapan suatu informasi maupun data-data yang ada dalam sistem tersebut amat diperlukan oleh pengguna.

Tabel IV.57. Sub Dimensi *Format*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	30	22,90
2	Baik	101	77,10
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian informasi merupakan salah satu unsur yang penting dimiliki oleh sebuah sistem informasi. Penyajian informasi yang baik akan membuat pengguna menggunakan sistem informasi tersebut secara *continue*. Dari hasil data univariat pada sub dimensi ini, terlihat bahwa sebanyak 101 responden (77,1%) memiliki persepsi yang baik, sedangkan sebanyak 30 responden (22,9%) memiliki persepsi buruk. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi responden baik untuk dimensi ini, terlihat pada tabel sub dimensi *format* ini, mendapatkan persepsi baik dari responden.

Tabel IV.58. Sub Dimensi *Tangible*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	33	25,19
2	Baik	98	74,81
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Sub dimensi yang menilai segala aspek dibidang pelayanan yang terlihat secara fisik ini merupakan salah satu dimensi yang penting. Kenyamanan pelayanan yang didapat responden akan membawa pengaruh pada tingkat kepuasan responden. Namun dalam penelitian ini tidak menilai mengenai tingkat kepuasan pengguna SIAK-NG, melainkan persepsi yang timbul dari responden setelah merasakan dimensi ini.

Secara keseluruhan dimensi ini menghasilkan persepsi yang baik dari responden, terlihat dari sebanyak 98 responden (74,81%) menyatakan baik dan 33 responden (25,19%) menyatakan buruk.

Tabel IV.59. Sub Dimensi *Service Reliability*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	32	24,43
2	Baik	99	75,57
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa persepsi responden atas dimensi ini adalah baik. Terlihat dari jumlah responden yang memiliki persepsi baik lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah responden yang memiliki persepsi buruk, yakni sebanyak 99 responden (75,57%) yang memiliki persepsi baik. sedangkan yang memiliki persepsi buruk hanya sebanyak 32 responden (24,43%).

Tabel IV.60. Sub Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	49	37,40
2	Baik	82	62,60
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa sebanyak 82 responden (62,6%) mempunyai persepsi yang baik, sedangkan sebanyak 49 responden (37,4%) mempunyai persepsi yang buruk. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden mempunyai persepsi yang baik atas sub dimensi ini. Unsur ini penting karena petugas diharapkan cepat tanggap terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi pengguna.

Tabel IV.61. Sub Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	41	31,30
2	Baik	90	68,70
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dimensi ini berdasarkan hasil penelitian dinilai baik oleh responden. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan baik, yakni sebesar 90 responden (68,7%). Dimensi ini perlu mendapat perhatian demi tercapainya sistem informasi dan SDM yang berkualitas. Seperti dikutip dalam *The D&M Model of IS Systems Success: a Ten-Year Update* "IS employees have the knowledge to do their job well" yang dapat diartikan menjadi petugas pelayanan sistem informasi sebaiknya memiliki pengetahuan yang baik berkaitan dengan sistem informasi untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik.

Tabel IV.62. Sub Dimensi Empathy

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	31	23,66
2	Baik	100	76,33
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Dimensi dalam variabel kualitas pelayanan ini, berdasarkan hasil penelitian mendapat penilaian baik dari responden, yakni sebanyak 100 responden (76,33%) menyatakan baik. Sedangkan yang mempunyai persepsi buruk adalah sebanyak 31 responden (23,66%). Namun walaupun sudah baik, hal ini sebaiknya diperhatikan demi meningkatkan kepercayaan dan citra dari pengguna

sistem informasi tersebut. Mengutip dari *The D&M Model of IS Systems Success: a Ten-Year Update*: “Information System has user’s best interest at heart”. Makna dalam kalimat tersebut adalah petugas diharapkan melayani pengguna dengan baik.

5. Analisis Keseluruhan Dimensi Variabel Kualitas SIAK-NG

Dari hasil analisis data survei mengenai persepsi responden mengenai SIAK-NG yang sudah dilakukan pada bagian sebelumnya, maka dapat dilihat perhitungan keseluruhan mengenai analisis kualitas dari dimensi-dimensi dalam variabel kualitas SIAK-NG, sebagai berikut :

Tabel IV.63. Dimensi Kualitas Sistem

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	10	7,63
2	Baik	121	92,37
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas SIAK-NG jika dilihat dari dimensi kualitas sistem secara keseluruhan sudah baik. Hal ini terlihat dari 131 total responden, 121 responden (92,37%) menyatakan baik dan 10 responden (7,63%) menyatakan buruk. Kualitas SIAK-NG pada dimensi ini, berarti dilihat dari performa sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan *hardware* dan *software*, dapat dinilai baik berdasarkan persepsi responden.

Dalam sistem informasi, kualitas sistem yang berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software*, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem

dan kualitas *output* sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses, dan kegunaan dari output sistem, akan membuat pengguna tidak merasa enggan untuk menggunakannya kembali (*re-use*). Dengan demikian, intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian secara terus menerus dan berulang-ulang ini dapat diartikan bahwa keberadaan sistem informasi tersebut bermanfaat bagi pengguna. Selain itu dari hal tersebut dapat menimbulkan kesenangan dan kepercayaan dari pengguna yang akhirnya akan membentuk persepsi positif mengenai hal tersebut.

Tabel IV.64. Dimensi Kualitas Informasi

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	39	29,77
2	Baik	92	70,23
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Untuk dimensi kualitas informasi, hasil yang dapat disimpulkan dengan melihat tabel diatas adalah dimensi ini dapat dikatakan baik menurut tabel diatas, yakni 92 responden (70,23%) menyatakan baik dan 39 responden (29,77%) menyatakan buruk.

Dalam suatu kualitas sistem informasi, kualitas informasi merujuk pada hasil dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi kepentingan dari informasi yang dihasilkan. Dengan demikian berdasarkan hasil rekapitulasi persepsi responden, maka dapat dikatakan bahwa SIAK-NG telah memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal hasil *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut. Seperti halnya dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi yang merupakan *output* SIAK-NG, jika pengguna telah

mengakui kegunaannya, akan membuat pengguna tidak merasa enggan untuk menggunakannya kembali (*re-use*). Dengan demikian, intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang secara terus menerus dan berulang-ulang ini, seperti halnya dimensi kualitas sistem dapat diartikan bahwa keberadaan sistem informasi tersebut bermanfaat bagi pengguna. Selain itu dari hal tersebut dapat menimbulkan kesenangan dan kepercayaan dari pengguna yang akhirnya akan membentuk persepsi positif.

Tabel IV.65. Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Frekuensi Responden	
		Orang	%
1	Buruk	35	26,72
2	Baik	96	73,28
Total		131	100

(Sumber: hasil penelitian Mei 2008)

Pada dimensi ini, melihat hasil rekapitulasi dari sub-sub dimensi yang ada dalam dimensi ini, dapat dikatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan SIAK-NG sudah baik, terlihat dari 96 responden (73,28%) menyatakan baik dan 35 responden (26,72%) menyatakan buruk. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa responden mengakui bahwa kualitas pelayanan SIAK-NG adalah baik.

Namun, walau demikian, perlu diperhatikan bahwa keberadaan SIAK NG ternyata memicu terjadinya 'pemisahan' antara konsep 'pelayanan tatap muka' (*front liner*) dengan 'pelayanan mesin' (*computerized*), padahal para *front liner* tersebut adalah pihak yang berhubungan langsung dengan pengguna. Sepertinya dengan mengimplementasikan SIAK NG, maka tuntas sudah tugas bagian-bagian terkait untuk menangani urusan akademik mahasiswa. Maka dari itu, keberadaan SIAK-NG menjadikan kualitas hubungan dialogis antara

mahasiswa dengan pihak pengelola kegiatan akademik menjadi tereduksi dengan adanya sistem ini. Konsep pelayanan yang hanya berbasis pada mesin akan tidak mengindahkan sisi humanis dari tujuan pelayanan akademik tersebut. Sistem SIAK-NG memang mampu menyederhanakan akses mahasiswa terhadap urusan akademik, namun pengguna akan dibayang-bayangi ketakutan untuk selalu mengisinya dengan benar dan sempurna. Salah satu alasannya ialah jalur prosedural yang berliku-liku jika si mahasiswa membuat kesalahan, baik sengaja maupun tidak disengaja.

Kualitas pelayanan SIAK-NG dirasa masih perlu pembenahan, khususnya pada pola pikir dan sikap petugas maupun penyelenggara SIAK-NG. Maka dari itu peningkatan kualitas pelayanan baiknya diperbaiki dengan memberikan *tutorial-tutorial* maupun pelatihan-pelatihan profesional yang tidak hanya diselenggarakan oleh tingkat universitas tetapi juga oleh tingkat fakultas.

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penilaian responden terhadap kualitas SIAK-NG, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian mahasiswa S1 Reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI Periode 2008, secara keseluruhan adalah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari dimensi-dimensi pada variabel kualitas SIAK-NG, yakni dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang semuanya menunjukkan persepsi yang baik dari responden.

Adapun sub-sub dimensi dalam dimensi-dimensi variabel kualitas SIAK-NG yang semuanya menunjukkan persepsi baik, antara lain adalah sub dimensi *ease of use*, *system flexibility*, *response time*, *system reliability*, *security*, *accuracy*, *completeness*, *format*, *tangible*, *service reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, walau demikian masih ada satu sub dimensi yang perlu diperhatikan, yakni sub dimensi *timeliness*, sebab sub dimensi ini mendapatkan persepsi yang buruk dari mahasiswa S1 reguler Departemen Teknik Sipil Angkatan 2006 FTUI. Ketiga indikator sub dimensi *timeliness* mendapatkan persepsi buruk dari responden, antara lain indikator penayangan/pemunculan data akademis secara *online* melalui internet tepat waktu, Informasi-informasi akademik yang ada dalam SIAK-NG *up to date*, dan penanganan yang cepat dan tepat waktu bila terjadi perubahan pada data akademik. Data dalam suatu sistem informasi hendaklah menganut prinsip kebaruan. Maka dari itu, jika terdapat

perubahan pada data tersebut hendaknya ditangani dengan cepat sebab hal tersebut menyangkut informasi yang akan disampaikan untuk pengguna. Persepsi buruk responden mengenai sub dimensi tersebut, dikarenakan penanganan perubahan data akademik dan kemahasiswaan pada SIAK-NG terkesan lama dan bertele-tele. Hal tersebut dapat dimengerti karena mengingat panjangnya rentang kendali yang harus ditempuh jika ada perubahan data. Berdasarkan penjelasan dan kepala PPSI FTUI, ini ditujukan demi menjaga keamanan data dan menghindari transaksi jual beli nilai.

Masih dari sisi indikator juga terdapat indikator lain yang mendapatkan persepsi buruk dari responden, yakni indikator jaringan SIAK-NG tidak mudah *down* pada sub dimensi *system reliability*. Indikator ini penting, karena keandalan suatu sistem sangat diperlukan demi mendapatkan suatu sistem informasi yang berkualitas. Maka dari itu perlu perhatian dari pihak penyelenggara SIAK-NG, khususnya pada masa-masa perwalian.

B. Rekomendasi

Saran yang akan diberikan adalah sebagai bahan masukan bagi Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Dalam membenahi sistem informasi akademik dan kemahasiswaan di FTUI, diperlukan kesigapan dalam menangani permasalahan perbedaan sistem informasi akademik yang dimiliki FTUI sebelumnya (SIKAD) demi menyesuaikan sistem informasi akademik dan kemahasiswaan yang diberlakukan secara resmi oleh UI, yakni SIAK-NG. Hal ini amat diperlukan dalam menghasilkan akurasi dan kecepatan dalam perolehan data di bidang akademik. Ini merupakan hal terpenting dalam proses pengambilan keputusan di

bidang akademik yang pada akhirnya akan sangat berpengaruh dalam proses perencanaan strategis pengembangan FTUI dalam meraih keunggulannya.

Adapun yang harus diperhatikan adalah sub dimensi *timeliness* dan satu indikator pada sub dimensi *system reliability*. Untuk sub dimensi *timeliness*, dapat diperbaiki dengan cara petugas/admin dapat menjelaskan/memberitahukan prosedur yang jelas mengenai kepastian penyelesaian dari permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Jika dari pusat penyelenggara SIAK-NG terdapat jaminan waktu yang jelas, maka penyelenggara SIAK-NG di pihak fakultas pun akan memiliki waktu yang jelas dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan pengguna SIAK-NG. Dengan demikian, tingkat keluhan pengguna dapat diminimalisir bahkan bisa dihilangkan, sebab unsur ketepatanwaktuan informasi dalam suatu sistem informasi sangat penting, mengingat pengguna menggunakan sistem informasi demi mendapatkan informasi yang dapat menunjang kegiatan mereka. Sedangkan untuk satu indikator pada sub dimensi *system reliability*, yakni indikator jaringan SIAK-NG tidak mudah *down*, dapat diperbaiki dengan cara menyediakan perangkat *hardware*, *software*, dan perangkat komputer lainnya, seperti *server*, yang bagus demi meminimalisir *down*-nya akses koneksi pengguna guna kelancaran pengguna SIAK-NG dalam mengakses SIAK-NG pada masa-masa aktif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdulsyani. 2000. *Manajemen Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Amsyah, Zulkifli. 2000. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Chrisman, Nicholas. 1997. *Exploring Geographic Information Systems*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Creswell, John. W. 1994. *Research Design Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand oaks: Sage Publication.
- Davis, Gordon B. 1995. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Hasan, M.Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Koentjaraningrat. 1977. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon. 2000. *Organizational and Technology in The Networked Enterprise "Management Information System"*. Six Edition, New Jersey : Prentice-Hall International Edition.

- Lucas Jr, Henry C. 1987. *Analisa, Desain, dan Implementasi Sistem Informasi*. Edisi ke-3. Jakarta: Erlangga.
- McLeod, Raymond dan Goerge Schell. 2001. *Management Information System*, New Jersey: Prentice-Hall Int. Inc.
- O'Brien, James. 1999. *Management Information Systems: Managing Information Technology in The Internet-worked Enterprise*. Edisi ke-4. New York: McGraw-Hill.
- _____. 1997. *Introduction to information Systems*. Edisi ke-8. New York: McGraw-Hill.
- Post, Gerald V. dan David L. Anderson. 2000. *Management Information System*, New York: McGraw-Hill.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif; untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, Yogyakarta: penerbit Gava Media.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1991. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. 2001. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi*. Aplikasi Jilid I. Jakarta: Prenhalindo.
- Rochaety, Eti et al. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian. Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta.: PT Raja Grafindo Perkasa.

Scott, Goerge M. 1968. *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Simatupang, Togar M. 1995. *Teori Sistem: Suatu Perspektif Teknik Industri*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset Yogyakarta.

Sugiono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

Surachmad, Winarno. 1980. *Pengantar Penelitian Dasar Metode*. Bandung: Teknik Tarsito.

Suryabrata, Sumadi. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta: CV Rajawali.

Susanto, Azhar. 2002. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya*, Bandung: Lingga Jaya.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.

Winardi, J. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.

Peraturan Perundang-Undangan :

Republik Indonesia. *Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Bab 1 Pasal 1 ayat (1).

Universitas Indonesia. *Keputusan Rektor Universitas Indonesia No. 012A/SK/R/UI/2007 tentang Ketentuan Penyelenggaraan Pembelajaran Mahasiswa Universitas Indonesia*. Pasal 6.

Universitas Indonesia. *Keputusan Majelis Wali Amanat UI No. 005/SK/MWA-UI/2007 tentang Arah Pengembangan Universitas Indonesia 2007-2012*.

Lain-lain :

Bailey, J. E dan S. W Pearson. 1983. Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Jurnal Management Science*. Vol. 29 No. 5 (Mei). Washington : JStor Company.

- Budiarto, Aris. "Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Universitas Indonesia: Usulan Strategi Pengembangan Sistem Informasi Akademik dan Kemahasiswaan", *skripsi Fakultas Teknik Universitas Indonesia*, 2003, Tidak diterbitkan.
- Davison, Jean dan David Deeks. 2007. Measuring the Potential Success of Information System Implementation. *Measuring Business Excellence*. Vol. 11 No. 4. Emerald Group Publishing Limited.
- DeLone, W. H dan E. R. McLean. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*. Vol. 3 No. 1 (Maret). Washington : Proquest Company.
- _____. 2002. Information Systems Success Revisited. *Proceeding of The 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. Washington : Proquest Company.
- _____. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 19 No. 4 (Spring). Washington : Proquest Company.
- Dinita, Juniarti. 2006. Penerapan Sistem Informasi Geografi Dalam Perencanaan Pembangunan Fisik Kota di Bapeda Depok. *Skripsi FISIP Universitas Indonesia*. Tidak diterbitkan.
- Doll, W. J. dan G. Torkzadeh. 1988. The Measurement of End-user Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues. *MIS Quarterly*. Vol. 12 No. 2 (Juni). Washington : Proquest Company.
- Hidayat, Irsyad, dan Irvan Shalatin. 2007. Pengembangan Sistem Informasi Akademik Dengan Menggunakan Fingerprint. *Laporan Akhir Politeknik Negeri Malang*. Tidak diterbitkan.
- Khalifa, Mohamed, dan Vanessa Liu. 2002. Explaining the Determinant of Satisfaction at Different Stage of Adoption in the Context of Internet-based Services. *Proceeding of International Convergence on Information Systems*. December. Washington : Proquest Company.
- _____. 2004. The State of Research on Information System Satisfaction. *JITTA: Journal of Information Technology Theory and Application*. Vol. 5 No. 4. Washington : Proquest Company.

- Krisna, Muhamad Rommy. 2002. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ruang Rawat Inap Kelas I RSUP Dr. M Djamil Padang Dengan Menggunakan metode Servqual. *Tesis Fakultas Teknik Universitas Indonesia*. Tidak diterbitkan.
- Laudon, Kenneth C., 1985. Environment and institutional Models of Systems Development. *Communication of the ACM*. No. 7 Vol 28 (Juli). Washington : Proquest Company.
- Livary, Juhani. 2005. An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success. *Database for Advances in Informations System (DFA)*. Volume 36. Washington : Proquest Company.
- Seddon, P. B., et. al. 1998. The IS Effectiveness Matrix: The Importance of Stakeholders and Systems in Measuring IS Success. *Proceeding of the International Conference on Information Systems*. Helsinki.
- _____. 1999. Dimensions of Information Systems Success. *Communications of the Association for Information Systems (AIS)*. No 20 Vol 2 (November).
- Taslim. Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian Pada Kantor Pusat PT Bank XYZ (Persero) TBK-Jakarta. 2005. *Skripsi FISIP Universitas Indonesia*. Tidak diterbitkan.
- Universitas Indonesia. Buku Manual SIAK-NG Untuk Dosen. Depok: PPSI UI, 2007.
- Universitas Indonesia. Buku Manual SIAK-NG Untuk Mahasiswa. Depok: PPSI UI, 2007.
- Universitas Indonesia. Peraturan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Indonesia 2003-2005. Depok: UI Press, 2003.
- Van Dyke, Thomas P., et. al. 1997. Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire. *MIS Quarterly*. Juni. Washington : Proquest Company.
- Yahya. 2008. *Ngeblog Dengan WordPress Itu Gampang*. Jakarta: PT Elexmedia Komputindo.

Situs :

Ata, "Arrrgghh...SIAK-NG ngeselin", <http://ata.multiply.com>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2008

Leni Juwita, "3 x korban Siak NG-UI", <http://lenijuwita.wordpress.com>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2008.

Shiro, "Comments on Arrrgh...SIAK-NG ngeselin", <http://shiro.multiply.com>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2008

"SIAKAD". <https://siakad.student.eng.ui.ac.id>, diunduh 18 Maret 2008.

"Sistem Informasi Akademik FTUI". www.eng.ui.ac.id, diunduh 18 Maret 2008.

"Sistem Informasi Akademik Next Generation". www.academic.ui.edu, diunduh 18 Maret 2008.

"Sistem Informasi Akademik Next Generation". www.ui.edu, diunduh 18 Maret 2008.

Sugiarto, "Teknologi Informasi di Perguruan Tinggi", www.stei.ac.id, diunduh tanggal 16 Juni 2007

Zifah. "SIAK NG-UI yang blepetan...huh...!!", <http://zifah.multiply.com>, diunduh pada tanggal 20 Januari 2008.



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*