

**TESIS**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIKOLA DALAM PROSES  
BELAJAR MENGAJAR DI UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**HAERUL  
E012202011**



**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIKOLA DALAM PROSES  
BELAJAR MENGAJAR DI UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**Tesis**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister**

**Program Studi  
Administrasi Publik**

**Disusun dan diajukan oleh**

**HAERUL  
E012202011**

**Kepada**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN SIKOLA DALAM PROSES BELAJAR MENGAJAR DI UNIVERSITAS HASANUDDIN

Disusun dan diajukan oleh

**HAERUL**

**E012202011**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

pada tanggal **20 Juli 2022**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



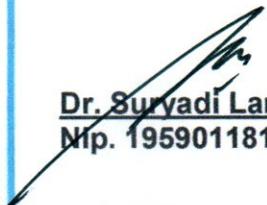
Dr. Hashiati, S.Sos., M.Si  
Nip. 196801011997022001

Pembimbing Pendamping,



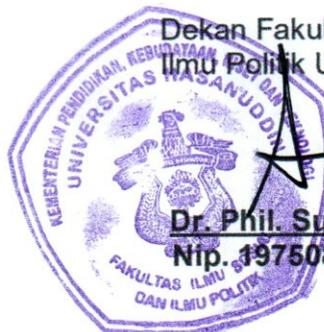
Dr. Muh. Tang Abdulfah, S.Sos., M.AP.  
Nip. 197205072002121001

Ketua Program Studi  
Administrasi Publik,



Dr. Suryadi Lambali, MA.  
Nip. 195901181985031006

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,



Dr. Phil. Sukri, S.IP., M.Si  
Nip. 197508182008011008

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HAERUL

Nomor mahasiswa : E012202011

Program studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 20 April 2022

Yang Menyatakan,



Handwritten signature of Haerul.

HAERUL

## PRAKATA

**Bismillahirrahmanirrahim**  
**Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.**

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran **Allah SWT**, atas limpahan rahmat dan hidahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penulisan tesis ini dengan judul *“Analisis Kualitas Layanan Sikola Dalam Proses Belajar Mengajar Di Universitas Hasanuddin* sebagai salah satu Persyaratan mencapai gelar magister pada program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin (Unhas). Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita **Nabi Besar Muhammad SAW** beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya-Nya hingga akhir Zaman. Pertama-tama kami haturkan rasa Hormat dan Terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Orang Tua Tercinta, Bapak **Baso** (almarhum) dan ibunda **Suharia** yang mendidik dan membesarkan serta senantiasa mendoakan kami dari kecil hingga mampu seperti sekarang.” Penyusunan dan penyelesaian Tesis ini tidak terlepas dari keterlibatan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada Rektor Universitas Hasanuddin sebelumnya **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu,MA** dan Rektor sekarang **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa , M.Sc** Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, **Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si.**, dan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin, **Dr. suryadi Lambali.MA**, yang telah memberikan masukan kepada

penulis selama belajar di Program Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Hasanuddin.”

“**Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si** selaku Pembimbing I dari tesis ini dalam memberikan bimbingan dan masukan serta saran sehingga penelitian dan penulisan tesis ini dapat terlaksana dengan baik.. **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,MAP** selaku pembimbing II dari tesis ini dalam memberikan bimbingan dan masukan serta saran sehingga penelitian dan penulisan tesis ini dapat terlaksana dengan baik. Para Tim Penguji Masing- Masing **Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si., Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si., Dr. Suryadi Lambali, MA.** Yang telah memberikan arahan dan masukan serta saran untuk Menyempurnakan tesis ini. “

Seluruh Dosen Program Magister UNHAS khususnya Dosen pada Program Studi Magister Administrasi Publik, yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis untuk menggali pengetahuan, pengalaman dan wawasan di bidang administrasi publik.” Seluruh staf pada bagian akademik FISIP UNHAS yang banyak membantu penulis dalam proses Akademik selama perkuliahan Teman-teman seperjuangan magister angkatan 2020 Administrasi Publik Universitas Hasanuddin, Teman-teman seperjuangan: Ranreng, Asraid, Hasril, Afdalia, Andi Afdal, Andi Annisa, Salim, Indah, Leli, Tami, Rijal, Yusuf, Ismail, dan Firman terima kasih buat kalian yang banyak membantu penulis meluangkan waktunya untuk diskusi dalam penyelesaian Tesis ini.”“

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf sekiranya dalam proses perkuliahan selama ini dengan pihak-pihak terkait, terjadi hal-hal yang tidak berkenan

di hati. Semoga tesis ini bermanfaat bagi dunia pendidikan tinggi khususnya bidang Administrasi Publik.

Makassar,.....2022

## ABSTRAK

**HAERUL.** *Analisis Kualitas Layanan Sikola Dalam Proses Belajar Mengajar di Universitas Hasanuddin* (dibimbing oleh **Hasniati dan Muh Tang Abdullah**)

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Layanan Sikola Dalam Proses Belajar Mengajar di Universitas Hasanuddin (2) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor faktor yang Menghambat sistem kualitas Sikola dalam proses belajar mengajar di Universitas Hasanuddin.

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Hasanuddin jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap pengguna Sikola dan juga admin Sikola.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) kualitas layanan sikola dari aspek Tangible (fisik) , dari aspek Reability (kehandalan) dari aspek resposivines ( daya tanggap) dari aspek assurance (jaminan keamanan) dan dari aspek Emphaty dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem layanan Sikola dalam proses belajar mengajar di Universitas Hasanuddin masih perlu di benahi (2) faktor faktor yang Menghambat Sistem Layanan Sikola Dalam Proses Belajar Mengajar di Universitas Hasanuddin, antara lain adalah belum sinkronnya data yang dari neosia ke sikola, panduan untuk menggunakan aplikasi sikolah terlalu panjang, jaringan sikola sering disconnet.

Kata Kunci: *analisis, kualitas layanan, sikola*

## ABSTRACT

**HAERUL.** Analysis of Sikola Service Quality in Teaching and Learning at Hasanuddin University (supervised by **Hasniati and Muh Tang Abdullah**)

This study aims (1) to describe and analyze the quality of the Sikola Service in the Teaching and Learning Process at Hasanuddin University (2) to describe and analyze the factors that hinder the Sikola Service System in the Teaching and Learning Process at Hasanuddin University.

This research was carried out at Hasanuddin University with various faculties. This type of research is a qualitative research to analyze events in the field and match the existing theory with a case study approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation.

Results show; (1) The Sikola Service System in the Teaching and Learning Process at Hasanuddin University, which is seen from the Tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy elements as a whole still needs to be addressed. and it must be improved again by looking at the complaints experienced by both students and lecturers (2) the factors that hinder the Sikola Service System in the Teaching and Learning Process At Hasanuddin University, the data from neosia to school is not yet synchronized, guidelines for using school applications are too long, often error school service network

*Keywords: analysis, service quality, sikola*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Sistem Informasi.....	8
B. Konsep Kualitas .....	17
C. Konsep Kepuasan.....	25
D. Penelitian Terdahulu.....	28
E. Kerangka Pikir.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Sumber Data.....	38
D. Informan.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Pengabsahan data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
B. Gambaran Umum SIKOLA.....	56
C. Hasil Penelitian.....	75
D. Pembahasan.....	83

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	89

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

gambar 2.1 Segitiga pelayanan publik sumber Albrecht and Zemke .....	24
gambar 2.2 Model kerangka pikir.....	39
gambar 4.2 jumlah peserta kuliah.....	59
gambar 4.3 Jumlah Akses sivitas Akademika.....	60
gambar. 4.4 Rincian login sivitas akademika Unhas per hari .....	61
gambar 4.5 jumlah mahasiswa.....	63
gambar 4.6 jumlah tugas yang telah terunggah di Sikola.....	64
gambar 4.7 contoh Statistik mata kuliah.....	65
gambar 4.8 contoh fitur Daftar Hadir mata kuliah semester.....	66
gambar 4.9 contoh pelaporan daftar hadir.....	66
gambar 4.10 alur pembelajaran.....	67
gambar 4.11 instruksi Sikola dapat diubah sesuai bahasa yang di inginkan..	68
gambar 4.12 menu Alur Pembelajaran.....	69
gambar 4.13 contoh penilai pa da forum Sikola.....	70
gambar 4.14 contoh aktifitas di Sikola yang dijadikan komponen.....	72
gambar 4.15 aktifitas mahasiswa yang tercatat di Sikola.....	73
gambar 4.16 contoh mahasiswa mengunduh sertifikat kelulusannya pada mata kuliah.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Informan penelitian.....	32

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor 8/UN4.1/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Universitas Hasanuddin dan Peraturan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor 10/UN4.1/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga dan Satuan Universitas Hasanuddin. Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor serta berkoordinasi dengan Wakil Rektor Bidang Akademik dan Sekretaris Universitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Lembaga penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan (LPMPP) mempunyai tugas Merencanakan, Menerapkan, Mengendalikan, Mengoordinasikan dan Mengembangkan sistem penjaminan mutu internal yang melampaui standar nasional pendidikan tinggi serta melaksanakan pengkajian, pengembangan, penerapan, pengendalian, dan penyebarluasan sistem pembelajaran yang inovatif yang relevan dengan kebutuhan para pemangku kepentingan secara berkelanjutan.

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu,

berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting (Wahyudi dkk 2013).

Penggunaan teknologi informasi telah menjadi kewajiban bagi perguruan tinggi untuk memanfaatkannya. Untuk memudahkan pegawai dan akademisi dalam mengakses informasi akademik, diperlukan adanya portal akademik. Portal akademik adalah sebuah antarmuka berbasis *website* yang aman yang menyediakan informasi bagi para penggunanya dalam suatu lingkungan. Portal ini berisi sistem informasi untuk mengelola administrasi data akademik pada fakultas/program studi yang digunakan oleh kaum akademisi dimana di dalamnya tercakup mahasiswa, dosen, serta pegawai yang dapat saling bertukar informasi.

Sistem informasi akademik dapat membantu suatu perguruan tinggi dalam mengolah data menyangkut kurikulum kegiatan perguruan tinggi tersebut. Sistem informasi juga memberikan dampak positif bagi para penggunanya atau bagi para penerima sistem informasi. Sehingga telah banyak perguruan tinggi yang menerapkan sistem informasi tersebut. Salah satunya diterapkan sistem informasi akademik di suatu perguruan tinggi. Kualitas sistem dan pelayanan pun berdampak terhadap kepuasan mahasiswa tersendiri. Semakin baik manfaat suatu kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan. Sebaliknya semakin menurun manfaat suatu kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan (Salsabila dkk 2020).

Sistem Kelola Pembelajaran (SIKOLA) Universitas Hasanuddin (Unhas) disiapkan untuk mendukung dan memperlancar proses pembelajaran. Panduan

penggunaan SIKOLA dapat ditonton melalui video yang tersedia pada menu homepage (dapat diakses baik sebelum maupun sesudah login). Fitur-fitur SIKOLA sangat affordable dan user friendly. SIKOLA adalah pengembangan dari Learning Management System (LMS) Unhas sebelumnya. Namun, sejak akhir tahun 2019, Pusat Media, Sumber Pembelajaran dan E-Learning Unhas tidak lagi memberikan dukungan dan perbaikan pada LMS <https://lms.unhas.ac.id>. Jadi, sangat diharapkan sivitas akademika Unhas untuk berpindah dari LMS ke SIKOLA.

Bagi sivitas akademika Unhas yang terkendala user dan password, disilahkan menghubungi admin SIKOLA di prodi masing-masing untuk dibantu diresetkan passwordnya atau diingatkan usernamena. Kemajuan teknologi Informasi yang terjadi saat ini telah memberikan berbagai sarana bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap civitas akademiknya. Suatu sistem yang didukung oleh teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi perguruan tinggi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien. Penggunaan sistem informasi yang efektif dan efisien merupakan tanda bahwa sistem tersebut dapat mendukung tercapainya Visi dan Misi perguruan tinggi. Salah satu hal yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi untuk menunjang sistem informasi yang ada di lingkungan.

Website merupakan salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka. Peranan website suatu universitas tidak hanya terbatas sebagai media informasi namun

juga merupakan salah satu barometer yang dipakai untuk mengukur kualitas perguruan tinggi tersebut (Kartikasari, 2017).

Zauhar (2001) mengemukakan, pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public goods and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara. Mengingat sektor publik sangat terkait dengan keberadaan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan terminologi pelayanan pemerintah (*government service*) yang diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees*) (Savas, 1987 dalam Zauhar, 2001).

Administrasi akademik mahasiswa yang sebelumnya masih dijalankan secara manual, dengan harapan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal ini akademik (Wahyudi et al., 2013).

Assegaff dalam penelitian Rudini (2013) menjelaskan kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perguruan tinggi. Dengan adanya pelayanan yang baik diharapkan berimplikasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas, jasa, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Rudini, 2013).

Kepuasan mahasiswa akan pelayanan berbasis informasi teknologi yang diberi oleh perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output system (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan) (Fuad dkk 2019).

Sejak tahun 2008, Universitas Hasanuddin (Unhas) telah menggunakan sistem informasi tersebut dengan memanfaatkan system *database* berbasis *online*. Sistem ini tentunya membawa dampak positif karena memberi kemudahan akses informasi melalui portal akademik. Namun, setelah lebih dari sepuluh tahun beroperasi, pada awal semester ganjil 2019/2020, portal akademik Unhas mengalami masalah karena dampak dari gangguan *server*. Direktorat Sistem Teknologi dan Informasi Unhas

secara tanggap memberikan solusi dengan menghadirkan portal akademik baru yang dinamai *SIKOLA* Portal inipun sudah digunakan dalam :

Video Panduan MABA Mendaftar pada Mata Kuliah

Video Panduan Membuat Mata Kuliah Semester

Panduan membuat Daftar Hadir

Tutorial Menampilkan MK Semester yang Telah Lewat

Video Panduan bagi Admin Sikola, KaProdi dan GPM

Mengimpor Data Mahasiswa dari NeoSIA ke Sikola

Panduan Membuat Sertifikat Tanda Lulus Mata Kuliah

Akademika Unhas pada media kampus Identitas Unhas pada tanggal (23/03/2020), permasalahan tersebut antara lain ada mata kuliah yang hilang pada portal dan adanya beberapa fitur yang belum dapat diakses karena proses pemindahan data yang belum rampung. Selain itu, masalahnya biasa juga berasal dari kecakapan dari para pengguna sistem yaitu Mahasiswa, Dosen dan Operator (admin) setiap prodi dalam menggunakan portal akademik atau aplikasi *SIKOLA* yang notabene baru saja dibangun oleh Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Unhas. Terkhusus untuk operator pada setiap prodi harus memiliki kecakapan lebih dibanding mahasiswa dan dosen karena para operator yang memiliki hak akses yang lebih seperti penginputan Mata kuliah, yang bermasalah dan input dosen serta jadwal perkuliahan. Kelancaran proses administrasi akademik dari setiap prodi sangat besar ditentukan oleh kehandalan dan cepat tanggap dari seorang operator yang memiliki tugas untuk melayani Mahasiswa dan Dosen jika terjadi masalah pada aplikasi portal akademik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis merencanakan penelitian tentang *“Analisis Kualitas Layanan Sikola Dalam Proses Belajar Mengajar Di Universitas Hasanuddin”*.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Layanan Sikola Dalam Proses Belajar Mengajar Di Universitas Hasanuddin?
2. Faktor apa yang Menghambat Kualitas Layanan Sikola Dalam Proses Belajar Mengajar Di Universitas Hasanuddin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Layanan Sikola Dalam Proses Belajar Mengajar Di Universitas Hasanuddin?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang Menghambat Kualitas Layanan Sikola Dalam Proses Belajar Mengajar Di Universitas Hasanuddin

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Ilmiah

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep atau teori-teori tentang ilmu Administrasi Publik khususnya yang terkait dengan pengelolaan administrasi akademik

## 2. Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yaitu:

- a. Manfaat praktis bagi peneliti, yaitu dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata terkait pelayanan akademik pada Unhas.
- b. Manfaat Praktis bagi operator/admin, yaitu dapat mengoptimalkan pelayanan administrasi
- c. Manfaat praktis bagi Institusi, yaitu dapat meningkatkan mutu akademik terkait pengembangan pelayanan akademik kepada seluruh civitas akademika Unhas

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Sistem Informasi**

Sistem Teknologi Informasi yang diterapkan di organisasi adalah komponen yang menjadi bagian dari organisasi dan bersama-sama dengan individu-individu di dalam organisasi saling berinteraksi dan memanfaatkan Sistem Teknologi Informasi untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien (Purwaningsih,2010).

Sistem informasi akademik akan membantu suatu perguruan tinggi dalam mengolah data menyangkut kurikulum kegiatan perguruan tinggi. Sistem informasi juga memberikan dampak positif bagi para pemakainya atau bagi para penerima sistem informasi. Sehingga banyaknya perguruan tinggi yang menerapkan sistem informasi tersebut. Salah satunya diterapkan sistem informasi akademik di suatu perguruan tinggi. Kualitas sistem dan pelayanan pun berdampak terhadap kepuasan mahasiswa tersendiri. Semakin baik manfaat suatu kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan. Sebaliknya semakin menurun manfaat suatu kualitas sistem dan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin rendah pula tingkat kepuasan mahasiswa yang dirasakan (Salsabila dkk 2020).

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana system informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. 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*) (Wahyudi et al., 2013).

Proses pembentukan masyarakat kontemporer dewasa ini mudah dikenali dalam integrasi perkembangan teknologi di segala sektor kehidupan. Di dunia usaha, dampak teknologi telah membuat banyak tugas rutin, baik dalam administrasi dan produksi, disederhanakan dan dikurangi dalam jumlah waktu yang dibutuhkan. Karyawan di abad kedua puluh satu difokuskan pada tugas-tugas yang membutuhkan keterampilan berpikir tingkat tinggi (Weil, 2002). Transformasi dalam kegiatan tempat kerja dari era industri ke era informasi/ pengetahuan saat ini berarti bahwa diperlukan serangkaian keterampilan yang berbeda dalam angkatan kerja saat ini. Di era industri, tempat kerja sangat terstruktur secara hierarkis sehingga pekerja diberi tahu apa yang harus dilakukan, pekerjaan rutin dan stabil, dan pekerja secara dominan menggunakan serangkaian keterampilan yang sama sepanjang karier mereka. Pelatihan ulang dan pembelajaran sepanjang hayat bukanlah ciri umum pada era itu. Pada abad kedua puluh satu, hierarki telah rusak dan organisasi berjejaring telah berkembang (Oxbrow, 2000). Ada fokus pada kerja tim karena "sering kali lintas fungsi, berpindah secara geografis dan sering berubah, (itu) merangsang kreativitas dan inovasi, meningkatkan komunikasi dan berbagi pengetahuan" (Oxbrow, 2000, hlm. 2).

Penekanan umum telah pada kemampuan mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah mereka peroleh untuk situasi pemecahan masalah yang otentik. Keterampilan ini termasuk komunikasi, kolaborasi, pemecahan masalah, keterampilan berpikir kritis dan kreatif serta yang "diperlukan untuk memanfaatkan teknologi yang berubah dengan cepat" (Walser, 2008, hal. 1). Karenanya, salah satu keterampilan abad kedua puluh satu yang khas adalah literasi digital (Chinien & Boutin, 2011; Wynne & Cooper, 2007) yang melibatkan pemahaman multimodalitas dan penggunaannya untuk pembelajaran serta di tempat kerja. Kemampuan untuk menggunakan teknologi digital untuk memecahkan masalah, berinovasi, berkolaborasi, dan berkomunikasi secara bertanggung jawab di tempat kerja adalah prinsip utama keterampilan abad kedua puluh satu. Meskipun secara umum diyakini bahwa teknologi digital dapat memberdayakan guru dan peserta didik untuk mendorong pengembangan keterampilan abad kedua puluh satu, bukti untuk mendukung keyakinan ini masih terbatas. Kemampuan untuk menggunakan teknologi digital untuk memecahkan masalah, berinovasi, berkolaborasi, dan berkomunikasi secara bertanggung jawab di tempat kerja adalah prinsip utama keterampilan abad kedua puluh satu. Meskipun secara umum diyakini bahwa teknologi digital dapat memberdayakan guru dan peserta didik untuk mendorong pengembangan keterampilan abad kedua puluh satu, bukti untuk mendukung keyakinan ini masih terbatas. Kemampuan untuk menggunakan teknologi digital untuk memecahkan masalah, berinovasi, berkolaborasi, dan berkomunikasi secara bertanggung jawab di tempat kerja adalah prinsip utama keterampilan abad kedua puluh satu. Meskipun secara umum diyakini bahwa

teknologi digital dapat memberdayakan guru dan peserta didik untuk mendorong pengembangan keterampilan abad kedua puluh satu, bukti untuk mendukung keyakinan ini masih terbatas.

Dewey (1938) menyatakan bahwa menanamkan keinginan untuk terus belajar adalah sikap kunci yang perlu dikembangkan dalam diri manusia. Perspektif pembelajaran seumur hidup menyiratkan bahwa sekolah dan universitas perlu mempersiapkan siswa mereka untuk terlibat dalam proses belajar mandiri. Dengan banyaknya informasi dan sumber daya yang tersedia di Internet untuk pembelajaran dan kepemilikan perangkat digital yang meningkat di antara siswa kami, pendidik perlu mempersiapkan siswa tidak hanya untuk memasuki dunia kerja tetapi juga untuk menjadi warga digital yang terinformasi dan aktif yang merangkul pembelajaran sepanjang hayat. Pendidik juga akan bertanggung jawab untuk mengajar siswa menggunakan Internet secara bertanggung jawab dan etis untuk memungkinkan mereka meninggalkan jejak digital yang positif serta menjadi “warga digital” yang baik. kewarganegaraan digital mengakui kaum muda sebagai pemangku kepentingan dalam penggunaan Internet dan memberdayakan mereka untuk mengelola risiko online dengan lebih baik dan mengembangkan kehadiran online mereka untuk membentuk dunia dengan cara yang aman dan kreatif (Digizen.org). ITNOW (2012) menetapkan tiga karakteristik penting dari warga digital: (1) kemampuan-kemampuan untuk menggunakan alat digital; (2) otonomi—kemampuan untuk membuat keputusan tentang penggunaan teknologi yang bermanfaat dan mendukung individu untuk hidup dengan baik dan (3) partisipatif—memiliki suara dan berkontribusi pada debat online secara demokratis.

Ribble, Bailey, dan Ross (2004) mendefinisikan kewarganegaraan digital sebagai norma perilaku sehubungan dengan penggunaan teknologi—baik online maupun offline.

Definisi Ribble (2011) tentang karakteristik warga digital memiliki sembilan elemen umum. Elemen-elemen ini adalah (1) etiket digital standar perilaku atau prosedur elektronik; (2) komunikasi digital pertukaran informasi secara elektronik; (3) literasi digital proses belajar mengajar tentang teknologi dan penggunaan teknologi; (4) akses digital partisipasi elektronik dalam masyarakat; (5) perdagangan digital alat elektronik untuk membeli dan menjual barang; (6) hukum digital tanggung jawab elektronik atas tindakan dan perbuatan; (7) hak dan tanggung jawab digital kebebasan yang dapat dialami setiap orang di dunia digital; (8) kesehatan dan kebugaran digital kesejahteraan fisik dan psikologis di dunia digital dan (9) keamanan digital tindakan pencegahan elektronik yang dilakukan untuk menjamin perlindungan dan keselamatan diri. Prinsip-prinsip yang berlaku di dunia digital untuk kewarganegaraan yang baik mirip dengan yang ada di dunia fisik (O'Brien & Stavert, 2011). Prinsip-prinsip ini termasuk mematuhi aturan (online), menghormati orang lain, dan bertindak secara sopan dan bijaksana. Namun, ada sedikit literatur yang menghubungkan kurikulum dan praktik yang terintegrasi dengan teknologi dengan pengembangan aktual kewarganegaraan digital dan keterampilan abad kedua puluh satu pada siswa.

Evolusi media sosial memiliki dampak besar pada pilihan yang kita miliki dalam komunikasi. Dari posting online yang tidak sinkron hingga mengirim email hingga mengirim pesan teks dan pesan instan, ada pilihan

sehubungan dengan format komunikasi dan berapa lama kita ingin percakapan berlanjut atau kapan harus berhenti. Pendidik dapat membuat forum diskusi tentang sistem manajemen pembelajaran atau di situs blog, di mana pembelajaran menjadi lebih transparan dan dapat terjadi secara berkelanjutan. Karena banyak siswa tertarik dengan pesan instan dan sering menggunakan aplikasi seperti *Ada apa* dan *KIK*, serta situs jejaring sosial seperti *Facebook* dan *Blogger* untuk memposting pesan bergaya singkat, beberapa pendidik telah memanfaatkan teknologi ini untuk mengintegrasikan pengajaran dan komunikasi dengan cara yang mulus. Studi penelitian tentang penggunaan media sosial untuk pembelajaran berbasis disiplin terutama dari pendidikan tinggi, di mana dampak positif telah dilaporkan (misalnya Dunn, 2013; Mok, 2012). Penelitian tentang dampak penggunaan bahasa yang disingkat oleh kaum muda telah menghasilkan hasil yang beragam. Moody dan Bobic (2011) menegaskan bahwa siswa memasuki pendidikan tinggi dengan tulisan yang kurang tepat dibandingkan kapan pun dalam satu abad terakhir sementara Aziz, Shamim, Aziz, dan Avais (2013) dan Tagliamonte dan Denis (2008) menunjukkan bahwa pesan instan tidak memiliki efek buruk pada menulis dan bahwa siswa sadar konteks, membuat beralih kembali ke register atau gaya yang sesuai saat menulis secara formal.

Penelitian dan pembelajaran berbasis web telah meningkat frekuensinya selama dekade terakhir. Munculnya mesin pencari yang semakin canggih telah membuat pencarian informasi menjadi lebih cepat, berpotensi menyisakan lebih banyak waktu untuk membaca, menonton, mendengarkan, dan menyerap

informasi baru. *Web 2.0* teknologi memungkinkan siswa untuk berinteraksi dengan sumber daya online (misalnya simulasi dan permainan) dan dengan satu sama lain (misalnya konferensi video)

### 1.3 Perubahan Teknologi dalam Pendidikan

Semua sumber ini menawarkan cara yang berbeda untuk berinteraksi dalam pengalaman belajar serta dengan objek belajar dan peserta didik lainnya. Manfaat tambahan dari siswa yang membuat dan berbagi artefak pembelajaran secara online adalah bahwa pekerjaan mereka dapat dibagikan dengan audiens yang lebih luas sehingga pilihan untuk interaksi meningkat.

Layanan berbasis web lain yang meningkatkan interaktivitas adalah komputasi awan. Istilah "awan" adalah metafora untuk Internet. Komputasi awan memungkinkan individu untuk menggunakan file dan aplikasi melalui Internet dan karenanya di banyak lokasi. Ini berarti bahwa file pribadi dapat disimpan di Internet dan diambil dari komputer mana pun yang memiliki akses ke Internet. Mengakses "cloud" berarti bahwa individu dapat menggunakan aplikasi online tanpa harus mengunduh dan menginstalnya di hard drive komputer mereka, meningkatkan kapasitas pengguna untuk berinteraksi dengan sumber daya mereka, membuat perubahan atau penambahan sesuai kebutuhan. Contohnya adalah *Gmail*, di mana perangkat lunak dan server dikelola oleh penyedia layanan cloud, *Google*. Banyak aplikasi yang dijelaskan dalam buku ini adalah bagian dari komputasi awan. Contohnya adalah *Dropbox/Google Drive*, *Prezi*, *Wikispaces* dan *benang suara*. Komputasi awan memungkinkan akses on-demand yang ada di mana-

mana ke kumpulan sumber daya secara online. Siswa dapat mengunggah materi seperti pekerjaan rumah, tugas, pekerjaan proyek, dan sumber belajar lainnya ke cloud dan kemudian mengaksesnya dari laptop atau perangkat seluler mereka.

Dalam konteks pembelajaran terletak, mereka dapat mengumpulkan data (misalnya mengambil foto objek yang menarik atau merekam audio wawancara selama kunjungan kelas) dan mengunggahnya ke ruang penyimpanan cloud mereka untuk diambil nanti.

Evolusi media sosial memiliki dampak besar pada pilihan yang kita miliki dalam komunikasi. Dari posting online yang tidak sinkron hingga mengirim email hingga mengirim pesan teks dan pesan instan, ada pilihan sehubungan dengan format komunikasi dan berapa lama kita ingin percakapan berlanjut atau kapan harus berhenti. Pendidik dapat membuat forum diskusi tentang sistem manajemen pembelajaran atau di situs blog, di mana pembelajaran menjadi lebih transparan dan dapat terjadi secara berkelanjutan. Karena banyak siswa tertarik dengan pesan instan dan sering menggunakan aplikasi seperti Ada apa dan KIK, serta situs jejaring sosial seperti Facebook dan Blogger untuk memposting pesan bergaya singkat, beberapa pendidik telah memanfaatkan teknologi ini untuk mengintegrasikan pengajaran dan komunikasi dengan cara yang mulus.

Studi penelitian tentang penggunaan media sosial untuk pembelajaran berbasis disiplin terutama dari pendidikan tinggi, di mana dampak positif telah dilaporkan (misalnya Dunn, 2013; Mok, 2012). Penelitian tentang dampak penggunaan bahasa yang disingkat oleh kaum muda telah menghasilkan hasil yang

beragam. Moody dan Bobic (2011) menegaskan bahwa siswa memasuki pendidikan tinggi dengan tulisan yang kurang tepat dibandingkan kapan pun dalam satu abad terakhir sementara Aziz, Shamim, Aziz, dan Avais (2013) dan Tagliamonte dan Denis (2008) menunjukkan bahwa pesan instan tidak memiliki efek buruk pada menulis dan bahwa siswa sadar konteks, membuat beralih kembali ke register atau gaya yang sesuai saat menulis secara formal.

Penelitian dan pembelajaran berbasis web telah meningkat frekuensinya selama dekade terakhir. Munculnya mesin pencari yang semakin canggih telah membuat pencarian informasi menjadi lebih cepat, berpotensi menyisakan lebih banyak waktu untuk membaca, menonton, mendengarkan, dan menyerap informasi baru. Web 2.0 teknologi memungkinkan siswa untuk berinteraksi dengan sumber daya online (misalnya simulasi dan permainan) dan dengan satu sama lain (misalnya konferensi video menggunakan

Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Karena biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi tidak sedikit. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan) (Wahyudi et al., 2013).

## **B. Konsep Kualitas Pelayanan**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Oleh karena itu, pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Ini berarti bahwa pelayanan berlangsung tidak hanya satu kali melainkan berkali-kali, sehingga pengguna dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang ke perpustakaan dengan pelayanan untuk yang kedua kali dan seterusnya (Rodin, 2015).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien (Wahyujatmiko, 2013).

Menurut Juran dalam penelitian Septianita et al (2014), kualitas adalah pemenuhan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu tolak ukur dari kualitas. Pada awalnya, ukuran kualitas layanan ini di desain untuk mengukur kepuasan pelanggan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Apabila pengguna sistem informasi *Rail Ticketing System* merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan baik, maka pelanggan akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Di prediksi bahwa semakin tinggi kualitas

layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman,2004:6;moenir,1998:12). Adapun pelayanan publik, adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan (Prasojo,(2006:6). Pengertian ini selaras dengan apa diutarakan lonsdale dan Enyedi (1991). Mereka mengartikan *service* sebagai *assisting or benefiting individuals through making useful thing available to them*. Sedangkan *Public service* diberi makna sebagai *something made available to the whole of population, and it involves things which people can not normally provide for themselves i.e people must act collectively*

Organisasi pendidikan adalah penghasil jasa yang diharapkan masyarakat untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Lebih lanjut diungkapkan bahwa pelanggan pada organisasi pendidikan sangat berbeda dengan karakter pelanggan pada karakter yang berbeda, yaitu mempunyai fungsi yang unik dalam menentukan mutu dari apa yang mereka terima dari dunia pendidikan.

Assegaff dalam penelitian Rudini (2013) menjelaskan kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan.

Menurut Fitsimmons (2014:144) Terciptanya kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan diidentifikasi melalui perbandingan antara persepsi terhadap layanan dengan harapan pelanggan. Kepuasan dihasilkan dari akumulasi pelanggan setelah menggunakan layanan. Apabila pelanggan berfikir positif terhadap suatu layanan akan menghasilkan kepercayaan pelanggan untuk terus menggunakan layanan dan menyarankan orang lain untuk datang ketempat yang sama, pola pikir positif pelanggan pada perpustakaan akan menghasilkan komitmen untuk kembali ke perpustakaan dan merekomendasikan kepada orang lain (Akbar. 2009:24)

Supriadi (2011, hlm.24-25) Loyalitas pelanggan didapat dari hasil pengukuran kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, jika persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan rendah, maka pelanggan akan berpindah ke tempat lain kecuali terdapat faktor lain yang kuat untuk pelanggan kembali. Apabila pelanggan puas dengan layanan yang diberikan dipastikan pelanggan akan kembali dan merekomendasikan kepada yang lain. (Cristobal, 2018). Indikator yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya : Kepuasan setelah membeli atau menggunakan produk/jasa, Kepercayaan secara emosional atau rasional terhadap organisasi, Kesediaan untuk berkunjung kembali pada waktu-waktu yang akan datang, Merekomendasikan layanannya kepada orang lain, Melakukan pembelian secara teratur, Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing Hakikat Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler (2000, hlm.36-38) "Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product received performance (or outcome) in relation to his or her

expectations.” Menurut Fitzsimmons (2014, hlm.80- 83) “Satisfaction is the consumer’s fulfillment response. It is a judgement that the product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption-related fulfillment” Artinya pelanggan akan merasa senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja yang diterima dengan harapan. “Customer Satisfaction is defined as “meet the expectation of customer”. Baines, et al (2011, hlm.580-581.). Jika harapan terpenuhi maka kepuasan pelanggan tercapai. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan (Lupiyoadi. 2001, hlm.192). Faktor Yang mempengaruhi kepuasan : (1) Kualitas produk; (2) Kualitas pelayanan atau jasa, (3) Emosi, (4) Biaya. Sesuai dengan pernyataan Hendy (2004, hlm.37) Kepuasan pelanggan merupakan dorongan dari faktor kualitas produk, harga yang sensitif, kualitas pelayanan yang baik, faktor emosi, biaya dan kemudahan dalam produk dan jasa. Zeithaml, (2009, hlm.85) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima apakah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan Pelanggan adalah Penilaian pelanggan dari kesesuaian kinerja dari apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain : Persepsi pelanggan terhadap layanan, Dukungan layanan dan sistem, Pengalaman menggunakan layanan, Faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan.

Kualitas Pelayanan Menurut Kotler (2000, hlm.438) Kualitas Layanan (Service Quality) adalah perbandingan dari kualitas yang diterima pelanggan

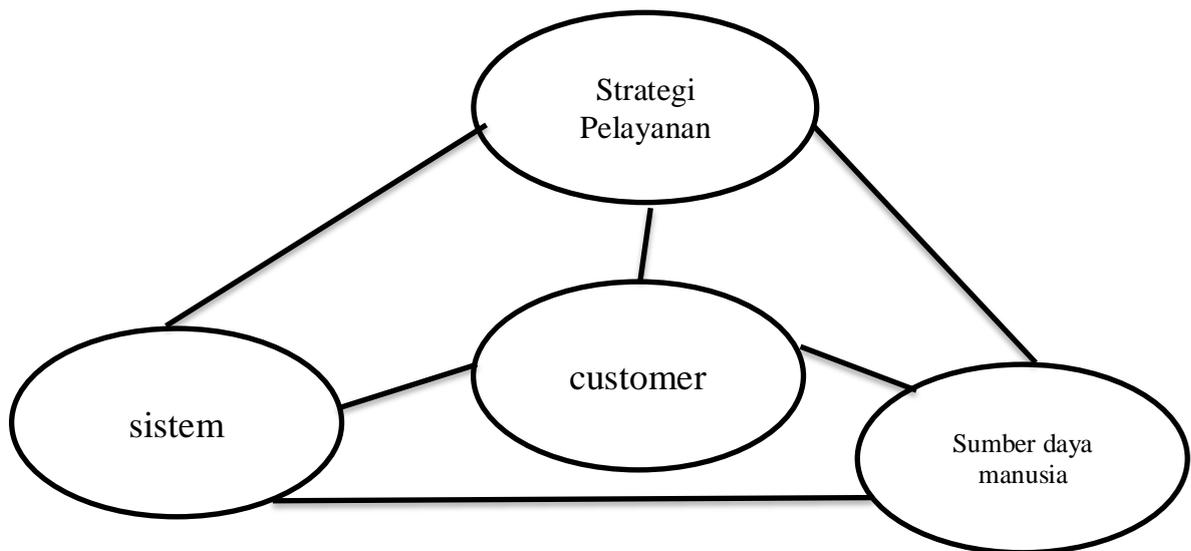
(perceived quality), yaitu setelah pelanggan menerima layanan, dengan kualitas yang diharapkan (expected quality). Artinya jika layanan yang diterima memiliki nilai lebih rendah dari pada layanan yang diharapkan, maka keinginan (interest) pelanggan akan berkurang. Persepsi pelanggan terhadap layanan yang kualitas terbentuk karena adanya perbedaan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Menurut Baines (2011, hlm.503). Kualitas layanan (Service Quality) merupakan persepsi pelanggan terhadap perbedaan antara layanan yg diterima dibandingkan dengan layanan yg diharapkan. Menurut Flora Han (2000, hlm.88) Kualitas layanan (service Quality) merupakan harapan pelanggan terhadap layanan dipengaruhi, secara eksternal, oleh komunikasi dari mulut ke mulut dan secara internal oleh pelanggan kebutuhan pribadi dan pengalaman masa lalu. Persepsi pelanggan akan kualitas layanan tergantung pada persepsi kinerja layanan aktual dibandingkan dengan harapan akan kinerja layanan yang seharusnya.

(Fitzsimmons. 2014, hlm.145). Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Pada lima dimensi servqual dimana dimensi Reliability dianggap sebagai elemen yang paling penting oleh pelanggan disusul Responsivness, Assurance, Empathy dan Tangible. Kualitas Layanan adalah keseluruhan dari persepsi dan perbandingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat diukur berdasar pada lima dimensi Servqual yaitu : Keandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti fisik (Tangibles)

Menurut Olsen dan Wyekoff dalam penelitian Rodin (2015), kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan. Dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa. Harapan di sini diartikan sebagai keinginan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dalam hal ini perpustakaan kepada penggunanya. Sedangkan kualitas kinerja layanan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh sebuah lembaga jasa.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (goetsch dan davis,2022). Kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atas kebutuhan publik. Untuk itu, Kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui perilaku konsumen yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengavaluasi suatu produk maupun layanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan.

Albrecht dan Zemke (Dwiyanto,2008:41) beranggapan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat seyogyanya memperhatikan aspek sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi pelayanan dan publik disebut sebagai segitiga pelayanan publik seperti gambar berikut ini



Gambar 2.1 Segitiga pelayanan publik sumber Albrecht and Zemke (dwiyanto,2008:41)

Sehubungan dengan kualitas jasa, diidentifikasi bahwa ada dua komponen dasar dalam kualitas jasa yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis merupakan elemen yang relatif mudah diukur secara objektif, baik oleh konsumen maupun oleh perusahaan sebagai penyedia jasa

Komponen ini menjadi dasar bagi konsumen dalam menilai kualitas jasa, tetapi karena adanya interaksi langsung antara konsumen dengan produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan atau penanganan oleh perusahaan akan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang diterimanya (Rodin, 2015). Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa adalah membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut. Kualitas jasa dinilai atas dua hal yaitu:

- 1) Kualitas proses, yaitu dari cara penyampaian pelayanan.
- 2) Kualitas teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil akhir pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan pada perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan, maka yang dibandingkan adalah harapan mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi yang dirasakannya, sehingga pada akhirnya kita dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), yang menjadi salah satu patokan dalam melihat kualitas pelayanan tersebut (Furqon, 2007). Lebih lanjut terkait berbagai pendapat ahli berkaitan dengan apa yang menjadi dimensi atau unsur-unsur dari kualitas pelayanan. Garvin dalam penelitian Furqon (2007) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki delapan dimensi sebagai berikut:

- 1) *Performance*,
- 2) *Features*,
- 3) *Reliability*,
- 4) *Conformance to specifications*,
- 5) *Durability*,
- 6) *Servicability*,
- 7) *Aesthetics*,
- 8) *Perceived quality*.

Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, et al. dalam penelitian Kardoyo dan Nurkhin (2016) menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi penting yang menentukan tingkat *service quality* yaitu:

1) Dimensi *Tangible*

*Tangible* (bukti langsung) adalah penampilan fisik, peralatan, dan sarana komunikasi.

2) Dimensi *Reliability*

*Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.

3) Dimensi *Responsiveness*

*Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan seketika.

4) Dimensi *Assurance*

*Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan.

5) Dimensi *Empathy*

*Empathy* (kepedulian) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan.

Beberapa hal di atas merupakan dimensi kualitas pelayanan. Namun, di sisi lain menurut Moenir dalam penelitian Rodin (2015) memaparkan banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai karena:

1) Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan dan tidak berjalan sebagaimana mestinya.

- 2) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani.
- 3) Pendapatan pegawai tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidupnya. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja.
- 4) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- 5) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

### **C. Konsep Kepuasan**

Kepuasan mahasiswa sangat banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas (Setiarini et al.,2017).

Menurut Kotler dalam Aprilaili (2019), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi,

pelanggan akan sangat puas atau senang. Pendidikan Tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan bagi masyarakat khususnya mahasiswa harus memperhatikan kebutuhan mahasiswa dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Wilkie dalam Aprilaili (2019) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Pelanggan akan menunjukkan perasaan puas atau tidak puas berdasarkan pengalamannya mengkonsumsi produk atau jasa. Menurut Rangkuti dalam Aprilaili (2019), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Kepuasan adalah evaluasi pelanggan tentang produk atau pelayanan, apakah produk atau layanan itu telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Hapsara dan Yandi, 2020). Menurut Lovelock dan Wright dalam Hapsara dan Yandi (2020), kepuasan pelanggan memainkan peran yang penting karena terdapat perbedaan yang besar dalam loyalitas, antara pelanggan yang sekedar puas dan yang benar-benar puas. Engel Hapsara dan Yandi (2020) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu jasa dan harapan- harapannya.

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kegiatan layanan selalu berorientasi kepada kepuasan penggunanya. Untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan penggunanya maka pelayanan yang diberikan harus berkualitas. Untuk menerapkan pelayanan yang berkualitas, maka orang yang melakukan kegiatan pelayanan harus mengetahui apa saja dimensi pelayanan yang bisa menghasilkan kinerja pelayanan yang berkualitas. Begitu juga halnya perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang melakukan kegiatan yang berbasis layanan, sudah barang tentu pelayanan yang diberikan harus berkualitas sehingga bisa memuaskan pengguna (Rodin, 2015)

Menurut Danang Sunyoto dalam penelitian Salsabila dan Iriyadi (2020) menjelaskan definisi kepuasan konsumen/pelanggan sebagai tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan mahasiswa di dalam perguruan tinggi sangat berpengaruh terhadap kinerja sistem dan pelayanan yang diberikan untuk ke depannya. Semakin menurunnya manfaat yang didapatkan atau dirasakan oleh setiap mahasiswa, semakin menurun juga tingkat kepuasan mahasiswa tersebut. Semakin meningkatnya manfaat yang didapatkan atau dirasakan oleh setiap mahasiswa, semakin meningkat juga tingkat kepuasan mahasiswa. Untuk tercapainya tingkat kepuasan mahasiswa yang memadai perlu mengoptimalkan sistem dan layanan yang memenuhi kebutuhan mahasiswa di perguruan tinggi tersebut.

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang di dapat dari kampus tersebut. Apabila lembaga pendidikan ini memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan, maka kampus ini dapat menyiapkan rencana strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi akan mengakibatkan kesalahan alokasi sumber daya seperti dana ,tenaga kerja, dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya peningkatan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa akan layanan yang diterima (Sutariah, 2017).

Indikator kepuasan berikut adalah penjelasan dari tiap indikator ukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam penelitian (Rudini, 2013) yakni:

- 1) Kelengkapan Isi (*Content*)
- 2) Akurat (*Accuracy*)
- 3) Tampilan (*Format*)
- 4) Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*)
- 5) Ketepatan (*Timeliness*)

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis sedikit banyak terinspirasi dan mereferensi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan latarbelakang masalah pada tesis ini. Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini diuraikan pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Rudini (2013)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Sia Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Stie Sampit TA. 2014-2015	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Variabel kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIA)

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
2	Kartikasari (2017)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Cyber Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa STIKOM Surabaya	Hasil yang diperoleh dari analisis menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu kualitas kegunaan dan kualitas desain antarmuka pengguna, sedangkan kepuasan mahasiswa sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa

3	Fuad dan Harisum (2019)	Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika	Berdasarkan pertanyaan tentang aspek kepuasan terhadap kualitas system SIMAK dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas system SIMAK memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 33,67% yang menjawab puas. Hanya saja perlu diperbaiki lagi jaringan internet pada kawasan program studi Informatika sering down dan diharapkan ke depan agar program studi dapat mengusahakan penambahan kapasitas internet sehingga bisa stabil untuk dipergunakan oleh sivitas akademik
4	Suhendro (2017)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi	Hasil hipotesis mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan ekspektasi kinerja maka diperoleh hasil secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
		Pada Koperasi Di Kota Pematangsiantar	<p>pelayanan dan ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di prediksi bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.</p>
5	Wahyujatmiko (2013)	Pengaruh Sistem Informasi Akademik Dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stie Ieupaweda Yogyakarta	<p>Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan sistem informasi akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, agar kualitas pelayanan berpengaruh pihak kampus STIE IEUpaweda Yogyakarta peneliti menyarankan untuk memperbaharui kembali kualitas pelayanan sistem informasi akademik dari semua indikator terutama pada indikator fleksibilitas. Misalnya saat mengisi KRS (Kartu Rencana Studi) jadwal yang sudah ada tidak ada kendala sesuai dengan ketentuan, dari pihak akademik STIE IEUpaweda Yogyakarta</p>

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
			bisa memberi fasilitas wifi mahasiswa bisa menginput KRS dikampus tanpa kendala jaringan, serta dosen bisa lebih up date dalam presensi dan input materi ke sistem informasi akademik
6	Marlius (2018)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “Kbp”	Hasil penelitian menemukan: 1) Variabel <i>tangible</i> , 2) variabel <i>reliability</i> , 3) variabel <i>responsibility</i> , 4) variabel <i>assurance</i> , 5) variabel <i>emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dan 6) variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsibility</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada website akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi “KBP” (Y).
7	Furqon (2007)	Kualitas Pelayanan Pada Perguruan Tinggi	Pengkajian terhadap kualitas pelayanan bisa menjadi salah satu indikator bagi perguruan tinggi untuk mengukur sudah sampai sejauh mana mereka dapat memberikan kepuasan terhadap stakeholder utamanya, yaitu mahasiswa. Berbagai teori tentang kualitas pelayanan yang ada menggambarkan bahwa kualitas pelayanan juga bersifat kontekstual, bergantung kepada bentuk organisasi, bidang organisasi, dan lain sebagainya.

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
8	Kardoyo dan Nurkhin (2016)	Analisis Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi (Kasus pada Prodi Magister Pendidikan Ekonomi Unnes)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis kepuasan layanan terdapat dua dimensi layanan yang harus menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki, yaitu dimensi <i>access</i> dan <i>reliability</i> . Hasil lainnya menunjukkan bidang pekerjaan alumni telah sesuai dengan visi misi prodi dan alumni berpendapat materi dan proses perkuliahan sangat relevan dengan bidang pekerjaan yang digeluti sekarang sehingga sangat membantu menyelesaikan pekerjaan. Terakhir, kepuasan pengguna terhadap kompetensi lulusan termasuk dalam kategori sangat bagus.
9	Rodin (2015)	Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti, <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> harus dilaksanakan agar tidak menimbulkan kesenjangan antara organisasi (perusahaan) dan pelanggan karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan

### **E. Kerangka Pikir Penelitian**

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*) (Wahyudi, Astuti, dan Riyadi 2013). Administrasi akademik mahasiswa yang sebelumnya masih dijalankan secara manual, dengan harapan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal ini akademik (Wahyudi et al., 2013).

Perlunya evaluasi pada sistem informasi akademik untuk pengukuran, penilaian dari hasil suatu kegiatan yang telah terlaksana, dengan hasil-hasil yang seharusnya dicapai. Maka dari itu, suatu evaluasi dalam penerapan sistem informasi akademik di suatu perguruan tinggi menjadi sangat penting (Salsabila & Iriyadi, 2020).

Kegiatan layanan selalu berorientasi kepada kepuasan penggunanya. Untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan penggunanya maka pelayanan yang diberikan harus berkualitas. Untuk menerapkan pelayanan yang berkualitas, maka orang yang melakukan kegiatan pelayanan harus mengetahui apa saja dimensi pelayanan yang bisa menghasilkan kinerja pelayanan yang berkualitas. Begitu

juga halnya perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan lembaga yang melakukan kegiatan yang berbasis layanan, sudah barang tentu pelayanan yang diberikan harus berkualitas sehingga bisa memuaskan pengguna (Rodin, 2015).

Kepuasan adalah evaluasi pelanggan tentang produk atau pelayanan, apakah produk atau layanan itu telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Hapsara dan Yandi, 2020). Menurut Lovelock dan Wright dalam Hapsara dan Yandi (2020), kepuasan pelanggan memainkan peran yang penting karena terdapat perbedaan yang besar dalam loyalitas, antara pelanggan yang sekedar puas dan yang benar-benar puas. Engel Hapsara dan Yandi (2020) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan.

Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, et al. dalam penelitian Kardoyo dan Nurkhin (2016) menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi penting yang menentukan tingkat *service quality* yaitu:

1) Dimensi *Tangible*

*Tangible* (bukti langsung) adalah penampilan fisik, peralatan, dan sarana komunikasi.

2) Dimensi *Reliability*

*Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.

3) Dimensi *Responsiveness*

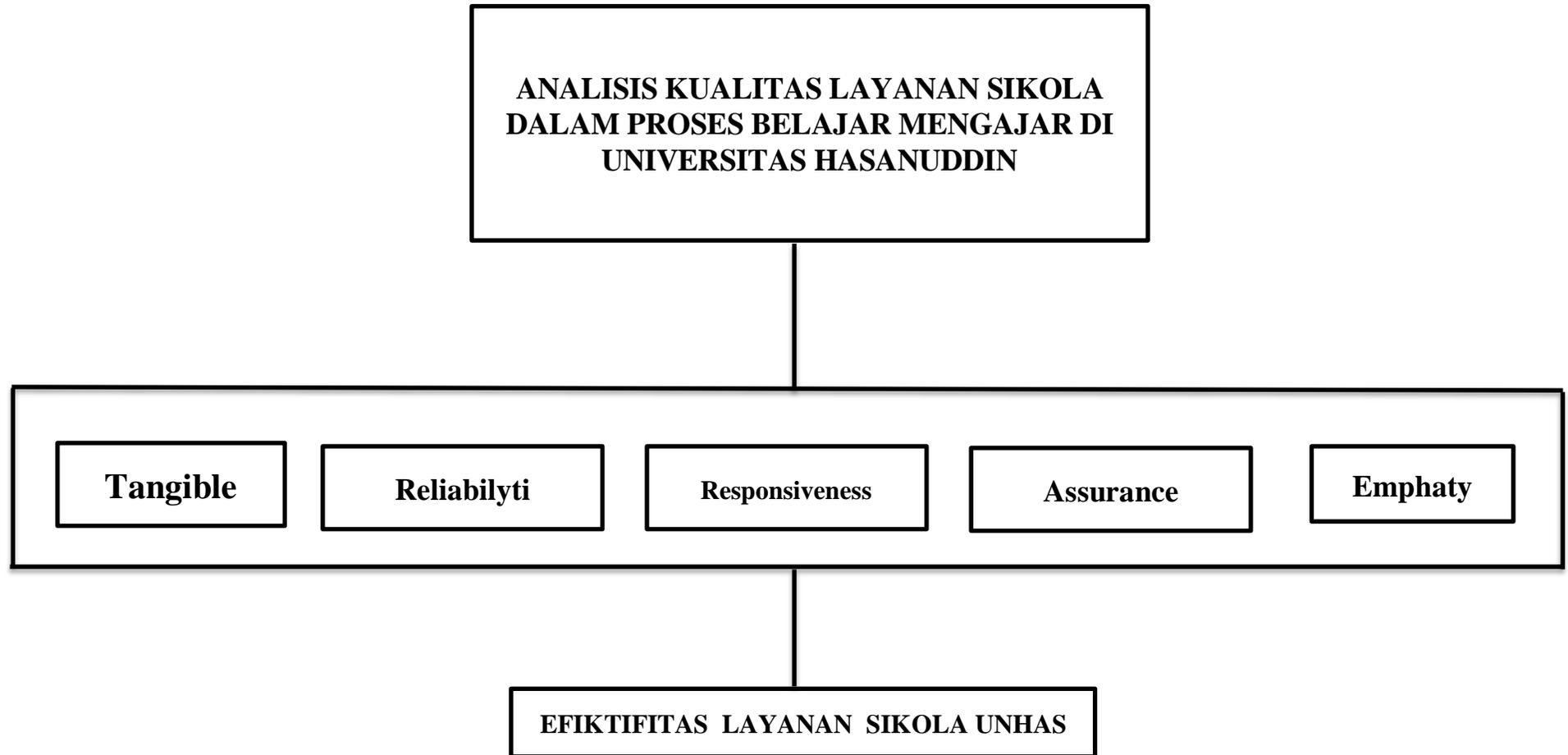
*Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan seketika.

4) Dimensi *Assurance*

*Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan rasa percaya dan keyakinan.

5) Dimensi *Empathy*

*Empathy* (kepedulian) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan.



**Gambar 2. 1. Model kerangka pikir**