



Prosiding

**SEMINAR NASIONAL
ADMINISTRASI PUBLIK 2015**

Peluang & Tantangan

**Indonesia Menyongsong
ASEAN Economic Community
melalui Inovasi
Kebijakan & Manajemen Publik**

Semarang, 31 Oktober 2015

KERJASAMA ANTARA



PROGRAM STUDI
DOKTOR ADMINISTRASI PUBLIK
FISIP - UNIVERSITAS DIPONEGORO



FISIP - UNIVERSITAS MUSAMUS

PROSIDING
SEMINAR NASIONAL 2015
Peluang dan Tantangan Indonesia Menyongsong Asean Economic
Community (Masyarakat Ekonomi Asean) melalui Inovasi Kebijakan dan
Manajemen Publik

Penyusun
Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP-UNDIP

Penerbit
Program Studi Doktor Administrasi Publik
FISIP Universitas Diponegoro

PROSIDING

Seminar Nasional Peluang dan Tantangan Indonesia Menyongsong ASEAN Economic Community (Masyarakat Ekonomi ASEAN) melalui Inova Kebijakan dan Manajemen Publik

Penyusun :

Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP Undip

ISBN : 9 – 786027 – 364325

Editor :

Dr. Sunarto, M.Si
Drs. AUFARUL MAROM, M.Si
Dr. Fitriani, S.Kom., M.Si
Prof. Dr. Dra. Sri Suwitri, M.Si
Dr. Kismartini, M.Si

Penyunting :

Ratno, Galih Wibowo, Edoardus E.Maturbongs

Desain sampul dan Tata letak

Galih

Diterbitkan oleh :

Program Studi Doktor Administrasi Publik FISIP-UNDIP

Gd. Program Pascasarjana TTB.B Lt.5

Jl. Imam Bardjo SH No.3-5 Undip Pleburan Semarang Telp/Fax. (024) 845156

Email : programdap@yahoo.com, prodidap@gmail.com

Bekerja sama dengan :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus

ISBN 978-602-73643-2-5



Hak cipta dilindungi oleh Undang – Undang
©2015

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah mengkaruniakan rahman dan rahimNya, sehingga Seminar Nasional Program Studi Doktor Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang bekerjasama dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus Merauke dapat terlaksana dengan baik. Seminar Nasional dengan tema Peluang dan Tantangan Indonesia Menyongsong Asean Economic Community (Masyarakat Ekonomi Asean) melalui Inovasi Kebijakan dan Manajemen Publik, yang diselenggarakan dalam rangka Dies Natalis Universitas Diponegoro ke 58.

Seminar yang bertujuan untuk merumuskan langkah strategis serta memberikan sumbangan pemikiran tentang implementasi kebijakan dan manajemen public kepada pemerintah dan masyarakat, merupakan kontribusi penting hasil – hasil pemikiran para akademisi dan peneliti dalam rangka meningkatkan daya saing bangsa dalam kompetisi di tingkat ASEAN. Padatlah selanjutnya, hasil – hasil pemikiran ini diharapkan lahir menjadi publikasi ilmiah yang menunjukkan tingkat aktualisasi, para akademisi dan peneliti di bidang kebijakan dan manajemen publik serta benchmarking institusi sebagai indikator kepekaan terhadap permasalahan bangsa.

Pencapaian Universitas Diponegoro sebagai Universitas Riset dengan Sistem Pengelolaan Perguruan Tinggi Berbadan Hukum (PTNBH) berdasarkan Peraturan Pemerintah No 81 Tahun 2014 (18 Nopember 2014) dan No 52 Tahun 2015, 22 Juli 2015 memberikan peluang terhadap pengembangan sumber daya, termasuk diantaranya peningkatan keberdayaan sumberdaya manusia dalam forum dan publikasi ilmiah, serta pengabdian kepada masyarakat. Hal ini menjadikan seminar dan prosiding yang dihasilkan dari seminar ini mempunyai nilai penting dan strategis, sebagai indikator tingkat dinamika baik bagi staf pengajar maupun insitisi pengayom, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus Merauke, sertapeserta yang berasal dari Universitas, Institusi dan Lembaga yang lain.

Semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, akan selalu melimpahkan ridho dan berkahNya, serta mengantarkan berbagai pemikiran yang dirumuskan dan diimplementasikan dari Seminar ini menjadi bagian dari amalan dan pahala yang mengantarkan hamba – hambanya menjadi insan yang bersyukur,

Wabillahi Taufik wal Hidayah, Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, November 2015

Tim Penyunting

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
KATA PENGANTAR	iv
1 Thailand Strategy Toward ASEAN Communities Contrives (AEC). 2015 <i>Dr. Anurat Anantanatorn, (Burapha University)</i>	1
2 Kesiapan Ketahanan Nasional Menjelang MEA <i>Prof. Dr. Humaidy Joeri, M.Sc, (TIBTA)</i>	13
3 Sumberdaya Manusia Dan Ketahanan Pangan Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean 2015 <i>Dr. Philipus Betaubun, S.T., M.T, (Rektor Univ. Musamus)</i>	37
4 Universitas Sebagai Wadah Forum Knowledge Sharing Antara Masyarakat, Pemerintah Daerah Dan Stakeholder Dalam Menyongsong Masyarakat Ekonomi Asean <i>Dr. Fitriani, S.Kom., M.Si, Rullof Fabian Waas, SH., MH., (FISIP Universitas Musamus)</i>	43
5 Menyongsong MEA Melalui Pengembangan Sumber Daya Aparatur <i>Dr. Kismartini, Msi (Dosen Adm. Publik FISIP Undip)</i>	51
6 Pendidikan Tapal Batas Sebagai Bentuk Pendidikan Layanan Khusus Bagi Anak Tenaga Kerja Indonesia (TKI) Di Pulau Sebatik <i>Dr. Hardi Warsono, MTP. (Dosen Adm. Publik FISIP Undip)</i>	63
7 Masyarakat Ekonomi Asean: Perspektif Kebijakan Lingkungan <i>Dr. Hartuti Purnaweni, MPA (Dosen Adm. Publik FISIP Undip)</i>	76

25	Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Limbah Batik Di Kota Pekalongan <i>Oleh: Syarifah Khasna, Prof. Dr. Dra. Endang Larasati., MS, Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM (Magister Administrasi Publik FISIP Undip)</i>	273
26	Kebijakan Promosi sebagai Langkah Pembangunan Kepariwisataaan “Saung Angklung Udjo “ menghadapi MEA <i>M.E. Tyas Wulan Wahyu D</i>	281
27	Politik Kebijakan Dalam Proses Perumusan Kebijakan Transportasi Darat Di DKI Jakarta <i>Erie Syahrrial (Mahasiswa Prodi DAP)</i>	297
28	Kebijakan Pemerintah Kota Semarang Dalam Menyongsong Masyarakat Ekonomi ASEAN <i>Aji Primanto; Dr. Sundarso, SU; Prof. Dr. Sri Suwitri, M.Si.</i>	303
29	Inovasi Pemerintah Dalam Pengembangan Pariwisata Melalui Pengembangan Ekonomi Kreatif Dalam Menyongsong Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) Di Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau <i>Mustiqowati Ummul Fithriyyah (UIN SUSKA Riau)</i>	316
30	Pengembangan Kelembagaan Pemerintahan Daerah Pemekaran Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) <i>Khairul (Mahasiswa Doktor Administrasi Publik Undip)</i>	331
31	Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) <i>Yindrizal (Mahasiswa Doktor Administrasi Publik Undip)</i>	340
32	Kinerja Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean Dan Globalisasi <i>Yitno Puguh Martomo (Mahasiswa Doktor Administrasi Publik, Undip)</i>	351
33	Kesiapan Daerah dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) <i>Muhammad Arif, (Mahasiswa Doktor Administrasi Publik, Undip)</i>	361



PROSIDING
SEMINAR NASIONAL 2015
PELUANG DAN TANTANGAN INDONESIA
MENYONGSONG ASEAN ECONOMIC COMMUNITY
(MASYARAKAT EKONOMI ASEAN) MELALUI
INOVASI KEBIJAKAN DAN MANAJEMEN PUBLIK



KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK PERGURUAN TINGGI
DALAM MENGHADAPI MASYARAKAT EKONOMI
ASEAN (MEA)

Oleh : Yindrizal

ABSTRAK

Teknologi informasi dalam studi administrasi publik ditinjau dari perspektif New Public Management, salah satu yang diadopsi dalam bentuk e-government. Salah satu bagiannya adalah implementasi Sistem Informasi Akademik (SIA) secara online. Sistem Informasi Akademik adalah sebuah sistem khusus untuk keperluan pengelolaan data-data akademik dengan penerapan teknologi informasi dengan menggunakan komputer baik hardware, software maupun brainware. Teknologi informasi sangat berpengaruh dalam semua aspek kehidupan, termasuk aspek pendidikan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada civitas akademika. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, dapat meningkatkan kualitas pendidikan di era globalisasi yang ditandai berlakunya MEA, sehingga akan meningkatkan daya saing di pasar global. Tulisan ini memfokuskan tentang peranan sistem informasi akademik, dalam meningkatkan kualitas pelayan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang dapat bersaing di pasar global.

Keywords: *New Public Management, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Akademik, MEA*

1. LATAR BELAKANG

Setiap permasalahan yang dimiliki masyarakat (masalah publik), membutuhkan pemecahan serangkaian tindakan yang terorganisasi. Masalah publik berkembang dengan berbagai jenis dan kompleksitasnya seiring dengan terjadinya modernisasi di masyarakat. Dalam kehidupan modern, banyak permasalahan yang berkembang menjadi masalah publik, akibat dari implikasi sosial yang timbul dari

perkembangan masalah tersebut. Administrasi publik adalah bagaimana orang-orang mengorganisasikan diri mereka sebagai publik secara kolektif dan juga tugas dan kewajiban masing-masing memecahkan masalah publik untuk mencapai tujuan bersama mereka (Caiden, 1982).

Perspektif administrasi publik bergeser ke new public management, yaitu berusaha menggunakan pendekatan sektor swasta dan pendekatan bisnis dalam sektor publik. Perspektif new public management menekankan penggunaan mekanisme dan terminologi pasar, mereka merubah pandangan badan publik menjadi hubungan sebagaimana layaknya transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli. Manajer publik memusatkan perhatian pada akuntabilitas kepada pelanggan dan kinerja yang tinggi dengan restrukturisasi badan-badan publik. Dengan restrukturisasi badan publik, terjadilah penyederhanakan proses administrasi dan mendesentralisasi pembuatan keputusan.

Perguruan tinggi mempunyai ciri yang unik yaitu sifatnya yang quasi commercial (Brookes, 2003). Disuatu sisi ingin memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat, tetapi prinsip-prinsip komersial harus dijalankan guna mendukung keberlangsungan hidupnya. Penggunaan teknologi informasi (TI) di lingkungan PT menurut Alavi dan Gallupe (2003): (1) memperbaiki competitive positioning; (2) meningkatkan brand image; (3) meningkatkan kualitas pembelajaran dan pengajaran; (4) meningkatkan kepuasan mahasiswa; (5) meningkatkan pendapatan; (6) memperluas basis mahasiswa; (7) meningkatkan kualitas pelayanan; (8) mengurangi biaya operasi dan (9) mengembangkan produk layanan baru. Hal ini senada dengan apa yang telah dievaluasi melalui akreditasi secara nasional (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 1998).

Dalam menunjang penerapan teknologi informasi berbasis komputer dalam menghasilkan kualitas informasi (McLeod, Jr, 1997) dibutuhkan tiga hal yaitu; (a) Perangkat keras (*hardware*); (b) Perangkat lunak (*software*), dan; (c) Pengguna (*brainware*). Ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (*input-output media*), yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Pengguna sistem adalah manusia (*man*) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya. Aspek keprilaku pengguna (*brainware*) TI menjadi penting sebagai faktor penentu keberhasilan TI untuk menghasilkan layanan yang optimal, apalagi dalam menghadapi pasar global.

Pasar global yang ditandai dengan adanya perdagangan bebas menyebabkan semakin ketatnya daya saing. Melihat potensi Indonesia sebagai mata rantai perdagangan dunia menyebabkan berbagai negara seperti Cina, India, Persia dan negara-negara Eropa banyak yang melakukan perdagangan dengan Indonesia. Banyak bermunculan organisasi-organisasi internasional dalam pasar global seperti WTO (World Trade Organization) dan GATT (General Agreement on Tariffs and Trade) yang akan menjadi peluang sekaligus ancaman bagi Indonesia. Apalagi pada akhir tahun 2015 bahwa AFTA (ASEAN Free Trade Area) dan AEC (ASEAN Economic Community) akan berlaku penuh, sehingga akan meningkatkan persaingan Indonesia

dalam pasar global. Teknologi informasi memegang peranan penting, mulai dari aspek pendidikan sampai militer, semuanya sangat membutuhkan manfaat dari teknologi informatika untuk melancarkan prosesnya.

Diberlakukannya ASEAN Economic Community yang disepakati bersama oleh semua negara di wilayah Asia Tenggara, dengan otomatis liberalisasi akan terjadi hampir di semua sektor, termasuk pendidikan. Ketika ASEAN Economic Community berlaku pada akhir 2015, pasar Indonesia akan membuka diri untuk semua bidang. Pasar Indonesia sangat menarik bagi negara tetangga, kita jangan hanya menjadi penonton bila kita tidak mempersiapkan diri dari sekarang. Untuk menghadapi hal tersebut, perlu dipersiapkan sumber daya manusia yang mampu menguasai semua bidang, terutama bidang teknologi informasi agar dapat bersaing di pasar global.

Perkembangan teknologi pembelajaran sekarang ini, pelaksanaannya sering menggunakan kombinasi teknologi audio/data, video/data, audio/video, dan internet. Internet merupakan alat komunikasi yang murah dimana memungkinkan terjadinya interaksi antara dua orang atau lebih. Kemampuan dan karakteristik internet memungkinkan terjadinya proses belajar mengajar jarak jauh (E-Learning) menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih baik. Globalisasi telah memicu kecenderungan pergeseran-pergeseran dalam dunia pendidikan dari tatap muka konvensional ke arah pendidikan yang lebih terbuka dan lebih fleksibel. Hal ini sangat bermanfaat bagi perguruan tinggi yang letaknya tidak dalam satu lingkungan. Penggunaan teknologi informasi untuk meningkatnya kualitas pelayanan, juga dapat meningkatkan kualitas lulusan, sehingga dapat bersaing di pasar global.

Fenomena era teknologi, sistem informasi harus dimiliki oleh setiap instansi pemerintah khususnya perguruan tinggi, tujuannya untuk mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan akademik. Dengan menggunakan sistem informasi akademik tingkat ketersediaan akan akses informasi lebih luas jangkauannya. Hal ini didukung oleh instrumen standar 11 tentang akreditasi institusi perguruan tinggi, yang diterbitkan oleh Depdiknas Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) tahun 2007 di Jakarta. Dijelaskan, setiap perguruan tinggi harus memiliki sistem informasi yang bisa di akses secara online.

2. PERMASALAHAN

Begitu kompleksnya permasalahan dapat dilihat dari tuntutan perkembangan teknologi informasi (TI) terhadap pelayanan yang berkualitas. Dalam kenyataannya masih banyak kekurangan-kekurangan pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi sebagai institusi pemberi pelayanan. Berdasarkan hal tersebut maka permasalahan yang dapat dikemukakan yaitu *"Bagaimana kesiapan pelayanan sistem informasi akademik di perguruan tinggi"*.

3. LANDASAN TEORI

Kualitas adalah *"conforming to some person's requirements"* (Weinberg, 2000) yaitu bagaimana sebuah produk dapat memenuhi kebutuhan dari orang yang membeli atau memakainya. Suatu produk yang sama dapat memiliki penilaian kualitas

yang berbeda dari masing-masing orang, hal ini disebabkan karena persepsi tiap orang mengenai kualitas berbeda-beda. Kualitas yang diterima pengguna itu sesuatu hal yang relatif dan sangat subjektif.

Definisi kualitas yang paling sering disebutkan adalah bahwa kualitas merupakan kemampuan mencapai tujuan dan penyesuaian kebutuhan antara pengguna dan pelanggan (Poll, 2008). System quality yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas dari sitem informasi akademik. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh McGill, Hobbs dan Klobas (2003) merupakan adaptasi dari kuesioner yang dibangun Davis et al (1988).

Menurut Sedarmayanti dalam bukunya Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, bahwa "*Kualitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan*" (Sedarmayanti, 2001). Sedangkan Informasi menurut Cangara dalam bukunya Pengantar Ilmu Komunikasi adalah "*kegiatan untuk mengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan, opini dan komentar, sehingga orang bisa mengetahui keadaan yang terjadi diluar dirinya apakah itu dalam lingkungan daerah, nasional atau Internasional*". (Cangara, 2005). Dari kedua definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas informasi adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan dari sebuah kegiatan untuk mengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan, opini dan komentar, sehingga orang bisa mengetahui keadaan yang terjadi diluar dirinya apakah itu dalam lingkungan daerah, nasional atau Internasional.

Sistem informasi merupakan kumpulan, proses, penyimpanan, analisa, dan penyebaran informasi untuk maksud khusus (Turban, 2003). Sedangkan O'Brien (1999), sistem informasi adalah suatu kombinasi yang terorganisir atas orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan sumber-sumber daya yang dikumpulkan, diubah dan informasi tersebut disebarkan di dalam suatu organisasi. Dalam hal ini sistem informasi yang dimaksud mengacu pada sistem informasi yang terkomputerisasi yang dibahas lebih lanjut.

Sistem adalah sekumpulan obyek yang terdiri dari orang, sumber daya, konsep, dan prosedur-prosedur yang melakukan sebuah fungsi spesifik untuk mencapai sebuah tujuan (Turban, 2003). Menurut McLeod (1995), sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian, sistem adalah sebuah integrasi atau kesatuan dari beberapa elemen-elemen yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama, dimana elemen tersebut dapat berupa orang, konsep maupun prosedur.

Informasi adalah data yang mengandung arti dan konteks yang digunakan oleh pengguna akhir menurut Turban (1995), sedangkan McLeod (1995), informasi adalah data yang telah diproses atau data yang memiliki arti. Dengan demikian informasi adalah data yang diolah sehingga menghasilkan arti yang berguna bagi yang orang-orang yang menerimanya.

Sistem informasi akademik adalah merupakan sistem informasi yang berbasis web yang bertujuan untuk membentuk *Knowledge Based System* yang dapat diakses internet, sebagai contoh macam informasi yang ada didalamnya adalah; (Arifin, 2002)

- a. Berita, berisi informasi terbaru yang diterbitkan oleh lembaga pendidikan maupun informasi teknologi dari berbagai sumber berita.
- b. Pendidikan, berisi informasi yang berkaitan dengan perkuliahan yang terdapat dilembaga pendidikan, misalnya kurikulum, Satuan Acara Perkuliahan (SAP), dosen, materi kuliah, Kerja Praktek, tugas akhir dan penelitian.
- c. Komunitas, berisi tentang komunitas yang ada di lembaga pendidikan yang akan menginformasikan tentang civitas akademika misalnya staff, mahasiswa, alumni, bulletin dan lain-lain.
- d. Data personal, berisi Informasi yang berrhubungan dengan mahasiswa diantaranya;
 - 1) Kartu rencana studi (KRS) sesuai dengan mata kuliah yang telah diprogramkan dalam satu semester
 - 2) Kartu hasil studi (KHS) unruk mengetahui hasil yang telah dicapai selama mengikuti perkuliahan dan hasil evaluasi studi, sekaligus mengetahui indeks prestasinya
- e. Jadwal perkuliahan, yang berisi tentang jadwal kuliah, kegiatan mahasiswa, memonitor jadwal perkuliahan dosen, jumlah kehadiran dalam mengikuti perkuliahan
- f. Perpustakaan, berisi tentang informasi buku melalui catalog online

Electronic Mail (Email), fasilitas ini untuk mengirim dan menerima surat/pesan sekaligus dapat dijadikan sebagai sarana diskusi antar civitas akademika. Teknologi informasi berperan penting dalam memperbaiki kinerja organisasi. Penggunaannya tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien, terukur, fleksibel. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang tak dapat ditawar lagi, karena ketersediaan informasi yang terintegrasi makin penting dalam mendukung upaya menciptakan sistem perusahaan/organisasi yang efisien dan kompetitif.

Layanan sistem informasi mempunyai karakteristik yang berbeda dengan jenis layanan yang lain. Perbedaan mendasar layanan sistem informasi terletak pada lini produk layanan yang ditawarkan. Kunci keberhasilan dalam pemuasan pemakai layanan sistem informasi terletak bagaimana Unit sistem informasi mengelola sumber daya manusia dan metodologi yang digunakan dalam pelayanannya. Pengelolaan faktor-faktor tersebut, akan menghasilkan suatu layanan sistem informasi yang handal, akurat, tepat waktu, efektif dan mampu memberikan kontribusi yang memadai bagi organisasi secara keseluruhan (Soebiyantoro: 2003).

Untuk mengukur kualitas dan kepuasan pemakai dari suatu produk sistem informasi bukanlah suatu hal yang mudah, hal ini disebabkan tidak adanya kriteria yang informasi yang dijalankan di dalam perusahaan (Mosley, 1993). Dengan

diketahui efektivitas produk tersebut maka dapat diindikasikan mengenai kepuasan pemakai maupun kualitas program itu sendiri. Ada 2 metode yang disarankan oleh Mosley untuk melakukan pengukuran yang akurat terhadap kepuasan yaitu (a) definisi produk dari sistem informasi itu sendiri dan (b) identifikasi dari atribut yang relevan dari produk tersebut yang merupakan indikator dari kunci efektivitas. Kualitas suatu produk mempengaruhi tingkat kepuasan, kualitas yang baik biasanya menghasilkan kepuasan yang tinggi pula.

Delone dan McLean (1992) dalam Istianingsih dan Utami (2009) menyampaikan taksonomi mengenai enam faktor yang menjadi dasar pengukuran keberhasilan sistem informasi. Keenam kategori tersebut adalah: (1) kualitas informasi (*information quality*), (2) kepuasan pengguna (*user satisfaction*), (3) kualitas sistem informasi (*system information quality*), (4) intensitas penggunaan sistem informasi (*end user satisfaction*), (5) dampak individual (*individual impact*), dan (6) dampak organisasional (*organizational impact*) dari sistem informasi tersebut.

Sedangkan menurut James O'Brien (2005) dalam bukunya *System Analysis and Design Method*, ada 3 dimensi kualitas informasi yaitu dimensi waktu informasi (*time dimension*), dimensi konten informasi (*content dimension*), dan dimensi bentuk informasi (*form dimension*). Karakteristik dalam dimensi ini adalah pilihan analisis sistem informasi. Tidak semua harus masuk tapi disesuaikan dengan kebutuhan.

1. Time Dimension (*dimensi waktu informasi*). Informasi dikatakan berkualitas jika Currency alias Up to date. Informasi yang disampaikan tepat waktu.
 - a. Timeliness alias tersedia kapan saja user membutuhkan. Artinya informasi tersedia kapan pun user menginginkannya. Aplikasi sistem informasi dapat di akses via handphone (mobile application).
 - b. Frequency yang berarti informasi tersedia dalam periode waktu tertentu.
2. Content Dimension (*dimensi konten informasi*)
 - a. Accuracy. Jelas bahwa informasi yang tersedia akurat, bebas dari kesalahan sehingga tidak menjerumuskan user dan berakibat salah dalam mengambil keputusan.
 - b. Relevance. Nah, informasi yang tersedia sesuai dengan business core atau kebutuhan user.
 - c. Conciseness. Dimaksudkan bahwa informasi yang disajikan diperlukan oleh user.
3. Form Dimension (*dimensi bentuk informasi*)
Bentuk informasi adalah cara bagaimana informasi tersebut sampai ke pengguna (*user*), dan media apa yang sebaiknya digunakan. Apakah sistem informasi stand alone atau yang online.

4. METODE

Metode merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Makalah ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu memperoleh gambaran yang

mendalam tentang kualitas pelayanan sistem informasi akademik (SIA) di perguruan tinggi. Pada hakikatnya metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselidiki.

5. ANALISIS

Dengan adanya sistem informasi akademik online proses pengisian kartu rencana studi (KRS) tidak hanya terjadi di dalam ruangan kelas saja dimana secara terpusat staff memasukkan data-data perkuliahan yang akan diambil oleh mahasiswa, tetapi dengan bantuan peralatan komputer dan jaringan, mahasiswa dapat secara aktif dilibatkan dalam proses pengisian KRS, input nilai oleh dosen, jadwal kuliah, dan juga untuk pengumuman serta tugas-tugas dari dosen dapat dilihat disini. Mahasiswa juga dapat mengakses nilai yang mereka peroleh dapat diakses setiap waktu dan bisa terus berkomunikasi sesamanya kapan dan dimana saja dengan cara akses ke sistem yang tersedia secara online.

Sistem seperti ini tidak saja akan menambah pengetahuan seluruh mahasiswa, akan tetapi juga akan turut membantu meringankan beban staff dalam proses belajar-mengajar. Dengan menggunakan sistem ini beberapa fungsi staff dapat diambil alih dalam suatu program komputer. Apalagi dalam waktu dekat AFTA (ASEAN Free Trade Area) dan AEC (ASEAN Economic Community) akan berlaku penuh tahun ini. Dengan berlakunya AFTA dan AEC. Kesepakatan negara-negara ASEAN ini tak hanya berdampak pada sektor ekonomi, tapi juga sektor-sektor lainnya. Tak terkecuali “pendidikan” sebagai modal membangun sumber daya manusia yang kompetitif. Era perdagangan bebas ASEAN, harus disambut oleh dunia pendidikan dengan cepat, agar sumber daya manusia Indonesia siap menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan negara-negara lain.

Mengacu pada faktor penentu kemajuan suatu negara yaitu, penguasaan inovasi, penguasaan jaringan/networking, penguasaan teknologi, serta kekayaan sumber daya alam, maka pendidikan di Indonesia harus lebih menekankan pada tiga kemampuan tersebut untuk meningkatkan kemajuan di Indonesia. Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah melalui perguruan tinggi harus mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas. Perguruan tinggi dituntut benar-benar mampu membekali lulusan untuk berkompentensi dan berinovasi. Kompetensi berinovasi dapat dilakukan dengan peningkatan berbagai keterampilan seperti, inovasi pembudidayaan, desain produk, strategi pemasaran, penggunaan teknologi dan penguasaan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi. Keterampilan diupayakan dengan mengajarkan bagaimana cara bekerja yang kreatif dan inovatif. Untuk kompetensi membangun jaringan dilakukan dengan pengembangan sikap dan mengelola sumber daya manusia seperti, kepemimpinan, kerja sama serta komunikasi.

Perubahan yang bermuara pada persaingan yang semakin meningkat pada level global ini melahirkan tantangan bagi perguruan tinggi, yaitu:

1. Menyiapkan lulusannya untuk bisa bersaing dengan lulusan perguruan tinggi ASEAN lain. Kita bisa melakukan pertanyaan ke dalam: siapkah lulusan perguruan tinggi negeri (PTN) maupun perguruan tinggi swasta (PTS) di tanah air untuk bersaing dengan lulusan ASEAN lain?
2. Meningkatkan daya saing lembaga perguruan tinggi untuk bisa bersaing dengan perguruan tinggi anggota ASEAN dalam menjual jasa pendidikannya. Artinya perguruan tinggi (PT) di Tanah Air harus siap bersaing dengan PT seperti National University of Singapore, Universitas Kebangsaan Malaysia, University of the Philippines, atau bersaing dengan Thammasat University dari Thailand.

Memang untuk persaingan antar PT tidak akan serta merta dan masih membutuhkan waktu lama, namun untuk persaingan antarlumni hanya tinggal menunggu tombol dipencet akhir tahun ini, dan liberalisasi delapan bidang/profesi yang disebut di atas langsung terjadi. Bidang-bidang tersebut tentu akan semakin diperluas pada tahun-tahun berikutnya. Untuk bisa melalui tantangan itu, kunci utamanya adalah bagaimana PT dapat mengelola sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dan dikelolanya dengan baik, sehingga kualitasnya dapat bersaing dengan lulusan PT lain. Perguruan tinggi adalah mengelola manusia, memproses manusia, yang produknya adalah manusia yang lebih berkualitas, baik dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi maupun karakter atau akhlaknya. Hal ini tentu tanpa harus menepikan kebutuhan tenaga kependidikan, infrastruktur lain seperti penggunaan teknologi informasi.

Dengan gambaran persaingan yang semakin ketat dan lambatnya peningkatan kualitas secara relatif dibandingkan perguruan tinggi kelas dunia, maka upaya-upaya meningkatkan daya saing merupakan suatu keniscayaan. Perguruan tinggi di tanah air harus berusaha keras untuk meningkatkan daya saing tersebut, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem informasi akademik. Untuk menghadapi hal tersebut perlu perbaikan dan pengembangan teknologi informasi. Tujuannya untuk memudahkan urusan akademik, sehingga tercapainya pelayanan yang diinginkan civitas akademika. Dengan tercapainya hal tersebut, dapat meningkatkan kualitas lulusan dan siap bersaing dalam pasar global

Dengan memanfaatkan sistem informasi akademik, pelayanan akademik dapat dilakukan dengan baik. Pelayanan tersebut seperti halnya pembayaran uang kuliah, pengisian KRS, jadwal kuliah, dan lain sebagainya yang dilakukan secara online. Pengisian KRS dapat dipertanggungjawabkan terhadap pihak mana saja, baik mahasiswa maupun pihak dari universitas, sebab dilakukan langsung oleh mahasiswa, hasilnya disimpan dalam bentuk database. Database ini dapat dimanfaatkan sebagai rujukan, jika sewaktu-waktu mahasiswa lupa dengan jadwal untuk kuliah. Mahasiswa dapat mengakses aplikasi akademik online tersebut dimanapun mereka berada.

Keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh dari adanya sistem informasi akademik online ini antara lain:

- Mahasiswa terhindarkan dari kemungkinan salah mengambil matakuliah yang akan diambil, karena dari sistem aplikasi ini otomatis terhubung ke database dan mahasiswa hanya perlu melihat nama matakuliah yang mereka ambil, adapun kode matakuliah sendiri ada di sampingnya.
- Proses pengisian KRS ini sudah diantisipasi oleh sistem, misalnya ada mahasiswa yang akan mengambil satu matakuliah dan mahasiswa tersebut belum mengambil matakuliah prasyaratnya, maka sistem akan menolak untuk memasukkan matakuliah tersebut.
- Jika mahasiswa mengambil satu matakuliah dan jadwal matakuliah tersebut bentrok dengan jadwal matakuliah yang sudah dipilih sebelumnya, sistem juga akan memberikan warning dan menolak untuk memasukkan matakuliah tersebut.
- Jika satu matakuliah sudah mencapai kapasitas maksimum yang telah ditentukan maka mahasiswa tidak akan bisa mengambil matakuliah tersebut, hal ini perlu dilakukan agar proses belajar mengajar di dalam kelas menjadi nyaman, sehingga mahasiswa tidak perlu berdesak-desakan dalam mengikuti suatu matakuliah.
- Dengan adanya sistem aplikasi akademik ini, jadwal pengisian KRS serta jadwal pembayaran untuk semester/periode tersebut dapat diatur, sehingga memudahkan staff universitas dalam melihat data-data pengisian KRS dan juga data-data pembayaran keuangan mahasiswa.

6. KESIMPULAN

Teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan untuk dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja. Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang bertujuan untuk menghasilkan informasi dan pelayanan yang berkualitas. Pemanfaatan teknologi informasi ini tidak terlepas untuk kepentingan dunia pendidikan di perguruan tinggi. Hal ini sesuai dengan dengan Instrumen Standar 11 Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) tahun 2007.

Aplikasi sistem informasi akademik ini sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada civitas akademika, karena registrasi dapat dilakukan dimana saja. Teknologi informasi dapat juga membantu kerja staff dalam mengontrol pengisian Kartu Rencana Studi secara Online. Disamping itu juga dapat memantau arus kas di perguruan tinggi.

Sistem informasi akademik ini sangat berperan dalam dunia pendidikan, khususnya perguruan tinggi. Dengan adanya sistem informasi akademik, pelayanan kepada civitas akademika jadi lebih meningkat. Peningkatan pelayanan dapat meningkatkan kualitas lulusan yang dapat bersaing di pasar global. Perguruan tinggi harus mampu membekali lulusan untuk dapat berkompetensi dan berinovasi serta

mampu bersaing dengan lulusan perguruan tinggi asing pasca berlakunya AFTA (ASEAN Free Trade Area) dan AEC (ASEAN Economic Community).***

DAFTAR PUSTAKA

- A, Moh. Syahrul, 2013, Masyarakat *Ekonomi ASEAN 2015: Pasar Potensi*. http://bppt.jabarprov.go.id/index.php/subMenu/informasi/artikel/detailarti_kel/7/ (15 Mei 2014).
- Afandi, Moch. Masykur, 2011, "Peran dan Tantangan ASEAN ECONOMIC COMMUNITY (AEC) Dalam Mewujudkan Integrasi Ekonomi Kawasan di Asia Tenggara", *Jurnal Ilmu Politik Hubungan Internasional*, Volume 8 Nomor 1, hal 83-87.
- Alavi, M., and Gallupe, R.B., 2003, Using Information Technology in Learning: Case Studies in Business and Management Education Programs. *Academic of Management Learning and Education*, 2 (2), 139-153.
- Arifin Mochamad, 2002, Pemanfaatan Media Web Site Sebagai Sistem Informasi Akademik dan Sarana Pembelajaran Mandiri dalam Pengaruhnya dengan Prestasi Belajar Mahasiswa, *Jurnal STIKOM* Vol.6 No. 2.
- Arifin, Sjamsul, Rizal A. Djafaara. dan Aida S. Budiman, 2008, *Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) 2015: Memperkuat Sinergi ASEAN di Tengah Kompetisi Global*, Gramedia. Jakarta.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 1998, Tentang Pengguna Teknologi Informasi (TI) Untuk Perbaikan Pelayanan.
- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2007, Instrumen Standar 11 Tentang Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi, Jakarta.
- Brookes, M., 2003, Higher Education: Marketing in A Quasi-Commercial Service Industry. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8 (2), 134-142.
- Caiden, Gerald E., (1982). *Public Administrative*, Second Edition. California: Palides Publisher
- Illias, A., Mohammad R. Y., Mohammad Z. A. R., dan Rahida, A. R., 2007, The Study of End – User Computing Satisfaction (EUCS) On Computerised Accounting System (CAS) Among Labuan F. T Government Sectors : A Case Study In the Responsibility Centres. *Labuan e – Journal of Muamalat and Society*. Vol 11, pp. 1 – 14
- Istianingsih dan Setyo H. Wijanto, 2008, Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Symposium Nasional Akuntansi XI*. Pontianak: 23 – 25 Juli.
- Kang-Tsung Chang, 2002, *Introdcution To Geographic Information Systems*, New York: McGraw-Hill
- Keputusan Menteri Pembedayaan Aparatur Negara, Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Keputusan Menteri Pembedayaan Aparatur Negara, Nomor 25/M.PAN/2004, *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Keputusan Menteri Pembedayaan Aparatur Negara, Nomor 26/M.PAN/2/2004, *Tentang Petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik*.
- Molla, A., dan Paul S. Licker. 2001. E Commerce Systems Success : An Attempt To Extend And Respecify The DeLone and MacLean Model of IS Success. *Journal of lectronic Commerce Research*, Vol. 2, No.40

- O'Brien, James, A., 2005, Introduction to Information System Essentials For The e-Business Enterprise. Elevent Edition. New York: Mcgraw Hill Companies. Inc.
- Olsina, L., D. Godoy., G. J. Lafuente., dan G. Rossi, 2008, "Specifying Quality Characteristics And Attributes For Website". www.gidis.ing.un/pam.edu-ar/downloads/pdfs/olsina_web-e.pdf
- Poll, Roswitha, 2008, "High Quality – High Impact ? Performance And Outcome Measure InLibraries". [www.tilburguniversity.nl/services/lis/ticer/08 card/publicat/04apoll.pdf](http://www.tilburguniversity.nl/services/lis/ticer/08%20card/publicat/04apoll.pdf)
- Supriatna, Dicky dan Tjhai Fung Jin, 2006, Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Public Computer Terhadap Efisiensi dan Efektifitas mahasiswa Trisakti School Of Management. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol 8, No. 2, Agustus. Pp. 111 – 134
- Turban, E. Mc Lean, E. & Wetherbe, J., 1996, Information Technology For Management: Improving Quality and Productivity. Canada: John Wiley and Sons, inc.