



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK ONLINE UNDIKSHA (SURVEY PADA MAHASISWA SEMESTER 3 UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA)

oleh

Putu Herry Suwitro, NIM 0815057054

Jurusan Pendidikan Teknik Informatika

Email : *Putu_erik@yahoo.co.id*

ABSTRAK

Perkembangan zaman yang semakin pesat senantiasa diiringi dengan teknologi yang semakin canggih. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi serta dalam rangka menghadapi era globalisasi, sebuah organisasi atau perusahaan sangat membutuhkan informasi yang cepat dan akurat yang diperlukan untuk membantu proses pengambilan keputusan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi akademik *online* Undiksha (survey pada mahasiswa semester tiga Universitas Pendidikan Ganesha) ini ditujukan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Ganesha.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan jenis penelitiannya adalah deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Undiksha. Sampelnya adalah mahasiswa Undiksha semester tiga dengan jumlah sampel sebanyak 257 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei lapangan. Pengumpulan data pada survei lapangan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dilakukan pengujian statistik dengan bantuan perangkat lunak *Microsoft Excel 2007*.

Dari hasil survei dan analisis yang dilakukan diketahui bahwa tanggapan mahasiswa Undiksha semester tiga terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik *online* Undiksha adalah baik. Terlihat dari keseluruhan faktor pada pelayanan administrasi akademik *online* Undiksha. Melihat hasil tersebut, ada baiknya kualitas pelayanan lebih dibenahi lagi, seperti kinerja petugas diperbaiki dengan cara petugas/admin tanggap dalam merespon keluhan-keluhan mahasiswa apabila terjadi kesalahan dalam proses administrasi akademik. Solusi untuk lingkup sistem bisa diperbaiki dengan meningkatkan fasilitas hardware, software maupun fasilitas pendukung lainnya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, administrasi akademik *online*, *Microsoft Excel 2007*, teknologi informasi, analisis deskriptif.



**ACADEMIC ADMINISTRATIVE ONLINE OF UNDIKSHA
SERVICE QUALITY ANALYSIS (SURVEY ON THIRD STUDENTS
GANESHA UNIVERSITY OF EDUCATION)**

By:

Putu Herry Suwitro,

Informatics Technique of Education Department, Technique and vocational
Faculty
Ganesha University of Education

Abstract

The rapid development of times always accompanied by sophisticated technology. Along with the rapid development of technology, particularly in the field of information and communication technology and to face the era of globalization, an organization or company extremely need fast and accurate information necessary to assist the decision making process. This research is about the service quality on academic administrative online of Undiksha (survey on third semester students of Ganesha University of Education). This is intended to improve service quality on academic administrative online of Undiksha.

This research used quantitative approach, while the type of the research was descriptive. The whole Undiksha's students acted as research population. This research's sample has been limited to 257 students from the third semester students of Ganesha University of Education. Data collected technique was done by field and literature research data collecting. Questionnaires used to collect the data. The gathered data was examined statistically by using *Microsoft Excel 2007's software*.

From survey and analysis result, it can be known that the perception of students of Ganesha University of Education toward service quality on academic administrative online of undiksha is good. It can be seen from the whole factors of academic administrative online service. In light of these findings, Ganesha University of Education needs to improve the quality of the service more. For example, the officer's performance improved by responding students' complaints in case of errors in the process of academic administration perceptively. While, problems in the system area can be fixed by improving the facility of hardware, software and other proponent equipment.

Key words: Classification, Color Feature Extraction, Euclidean Distance, Grayscale, Size Feature Extraction, Thresholding.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dewasa ini telah memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kehidupan. Penerapan teknologi informasi di perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk dari perubahan dalam proses pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa agar dalam proses registrasi kemahasiswaan lebih efektif dan efisien. Dalam kaitan penggunaan teknologi informasi terhadap pengelolaan dokumen administrasi akademik kemahasiswaan, Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) telah melakukan perubahan sistem administrasi akademik dari sistem pengelolaan dokumen yang masih bersifat manual menuju system pengelolaan administrasi kemahasiswaan berbasis *e-administration*, yaitu pengelolaan administrasi dokumen perkantoran berbasis teknologi informasi melalui jaringan internet.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara terus menerus mengadakan pembinaan kelembagaan, langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan layanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus-menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi merupakan faktor yang juga tidak bias diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi/lembaga tersebut.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada khalayak diperlukan adanya keterpaduan antara perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya Puskom berkoordinasi dengan Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan Perencanaan dan Informasi (BAAKPSI) dan Pembantu Rektor I bidang akademik, serta bertanggungjawab langsung kepada Rektor. Selain perubahan nama, perubahan lainnya adalah perubahan sistem registrasi manual ke sistem registrasi akademik berbasis *online* melalui jaringan internet. Seiring perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, Puskom pun melakukan beberapa upaya guna meningkatkan pelayanan diantaranya dengan melakukan *up grading* kemampuan IT (*Information Technology*) bagi para pegawai dan stafnya. Tak dipungkiri bahwa di kantor Puskom mengalami berbagai kendala diantaranya budaya IT yang masih rendah dimana sumber daya manusia yang menguasai bidang IT masih kurang dan keterbatasan anggaran, tetapi disisi lain Undiksha bersama Puskom menetapkan beberapa target salah satunya menuju kampus berbasis *e-learning*.

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online Undiksha (Survey Pada Mahasiswa Semester 3 Universitas Pendidikan Ganesha)".

II. METODOLOGI

Dalam penelitian ini terdapat beberapa proses sbagai berikut.

2.1 2.1.1 Pengertian Kualitas

Pendapat Deming (dalam Yamit, 2005:7) mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut pendapat Juran (dalam Yamit, 2005:7) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen. Menurut pendapat Crosby (dalam Yamit, 2005:7) mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Secara obyektif kualitas menurut Juran adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalannya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan dengan memberikan kemampuan seseorang guna menunjang kelancaran kegiatan operasional baik berinteraksi langsung dengan orang lain atau mesin secara fisik dan mampu menyediakan kepuasan bagi pelanggan.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator yakni:

1. *Tangibel* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan janji terhadap pelayanan meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan teliti).
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan para karyawan dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian, atensi perorangan dari perusahaan kepada pengguna.

Menurut Kotler (2007:177) terdapat dua dimensi kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja, yaitu sesuatu yang dicapai oleh para pegawai maupun pelanggan.
2. Harapan, yaitu sesuatu yang dapat diharapkan bagi pelanggan.

Sedangkan menurut Rangkuti (2006:30) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut :

1. Nilai

didefinisikan sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan oleh produk tersebut. Yang dibutuhkan oleh pelanggan adalah pelayanan serta manfaat dari produk tersebut.

2. Daya saing

diartikan bahwa suatu produk jasa maupun barang harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan. Agar dapat bersaing, suatu produk harus memiliki keunikan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.

3. Persepsi pelanggan

Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Persepsi pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain sebagai berikut :

- a. Harga (biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh suatu produk),
- b. Citra (kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan),
- c. Tahap pelayanan (proses pelayanan),
- d. Momen pelayanan (kondisi fisik dimana pelayanan diberikan dan proses pelayanan).

2.1.4 Pengertian Administrasi

Pengertian administrasi yaitu keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari definisi tentang administrasi yang telah dikemukakan oleh pakar, pada prinsipnya mempunyai pengertian yang sama, yaitu antara lain:

1. Adanya kerja sama
2. Bayak orang.
3. Untuk mencapai tujuan bersama.

2.1.6 Administrasi Akademik

Tujuan administrasi akademik adalah menciptakan keseragaman dan efektivitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi, sehingga terbina disiplin mahasiswa, staf administrasi akademik dan staf pengajar dilingkungan universitas dilingkungan Universitas Pendidikan Ganesha.

2.1.7 Konsep Sistem Administrasi berbasis Teknologi Informasi

Aplikasi teknologi informasi dengan mengacu pada prinsip administrasi pengelolaan dokumen yang umum, menghasilkan produk sistem informasi untuk solusi dalam administrasi ketatausahaan. Sistem informasi berbasis *Web* dengan menggunakan pengolahan database terpusat, penerapan keamanan hak akses, dan arsitektur *three-tiered* yang dilengkapi berbagai teknologi pendukung lain

2.1.8 Internet dan Aplikasi *Web*

Internet merupakan contoh jaringan terbesar yang menghubungkan jutaan komputer yang tersebar di seluruh penjuru dunia. Dengan menggunakan jaringan ini, sebuah organisasi dapat melakukan pertukaran informasi secara internal ataupun melakukan pertukaran informasi secara eksternal dengan organisasi-organisasi yang lain (Kadir, 2003:70).

III PEMBAHASAN DAN HASIL

4.1 3.1 DESKRIPSI DATA DAN HASIL PENELITIAN

Penelitian ini mengumpulkan hasil jawaban kuesioner dari 257 responden. Setelah data terkumpul, jawaban responden ditabulasi sesuai dengan kebutuhan analisis. Deskripsi data ini berisi rata-rata persentase jumlah. Perhitungan rata-rata persentase menggunakan rumus pada Persamaan 4.1 sebagai berikut:

$$\Pr = \left(\frac{\sum (fr / N)}{n} \right) \times 100\% \quad \dots\dots\dots (4.1)$$

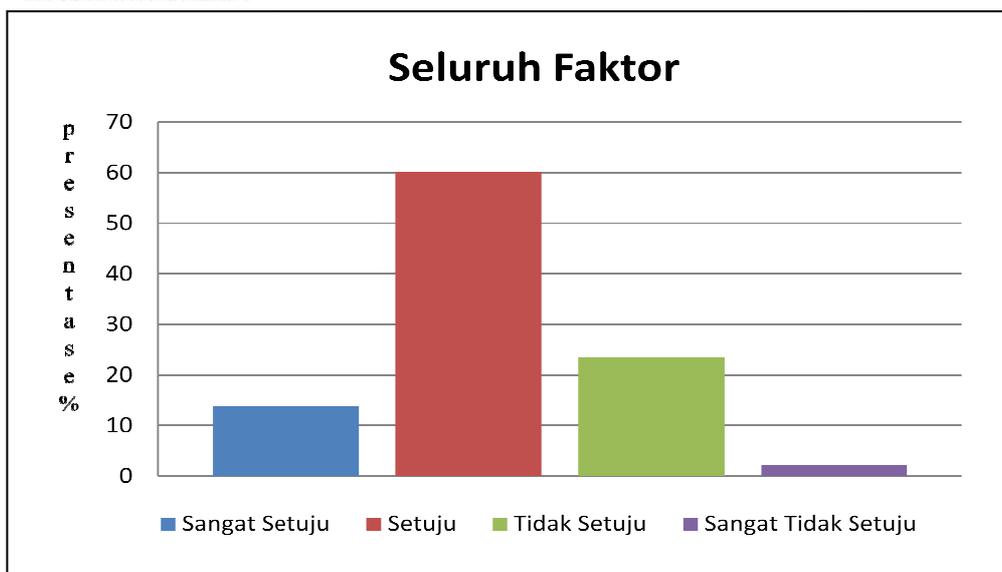
- Pr = rata-rata persentase responden
 fr = frekuensi pilihan jawaban responden per butir soal
 N = jumlah responden keseluruhan
 n = jumlah butir soal

Dilihat dari uraian seluruh faktor, menunjukkan bahwa hampir di seluruh faktor menyatakan adanya tanggapan pelayanan administrasi akademik online Undiksha sudah berjalan dengan baik. Rata-rata persentase keseluruhan faktor disajikan ke dalam Tabel 4.22

Tabel 4.22 Rata-Rata Persentase Seluruh Faktor

NO NO	FAKTOR PERNYATAAN	PILIHAN (%)			
		SS	S	TS	STS
1.	Faktor bukti langsung (<i>Tangibel</i>)	12,37	61,71	23,74	2,18
2.	Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)	5,84	63,16	29,05	1,95
3.	Faktor Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	13,33	55,84	27,53	3,31
4.	Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>)	14,98	56,91	25,39	2,72
5.	Faktor Empati (<i>Empathy</i>)	13,23	56,70	28,35	1,72
6.	Faktor Kinerja	6,61	49,09	38,65	5,64
7.	Faktor Harapan	21,63	59,30	17,67	1,40
8.	Faktor Nilai	12,58	70,43	15,95	1,04
9.	Faktor Daya saing	21,56	64,36	13,54	0,54
10.	Faktor Persepsi pelanggan	17,35	65,37	15,41	1,87
Rata-rata (%)		13,95	60,29	23,53	2,24

Dilihat dari uraian seluruh faktor, menunjukkan bahwa hampir di seluruh faktor menyatakan adanya tanggapan pelayanan administrasi akademik online Undiksha sudah berjalan dengan baik. Rata-rata persentase keseluruhan faktor disajikan ke dalam gambar diagram batang 4.11.



4.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Berdasarkan pada hasil pengolahan data dan analisis data yang telah di uraikan sebelumnya, maka terbukti bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik *online* Undiksha sudah baik. Hasil tersebut terkait dengan analisis seluruh faktor penelitian yang menyatakan sebagian besar atau sekitar 74% memiliki tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik *online*. Namun ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi rendah antara lain: seringnya ada gangguan sistem yang dirasakan oleh mahasiswa ketika mengakses layanan SIAKAD online terlihat dari 55,64% responden menyatakan tidak setuju atau buruk dimana hasil jawaban lebih banyak jika dibandingkan jumlah responden yang menyatakan setuju atau baik (sekitar 44,36% responden), serta kinerja petugas yang belum maksimal seperti pada saat penginputan data-data kemahasiswaan sering terjadi kesalahan pada saat menginput jadwal mata kuliah, nilai-nilai mahasiswa terlihat dari 50,59% responden menyatakan tidak setuju atau buruk dimana hasil jawaban lebih banyak jika dibandingkan jumlah responden yang menyatakan setuju atau baik (sekitar 49,41% responden).

IV. PENUTUP

4.1 Simpulan

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi rata-rata persentase keseluruhan responden menunjukkan bahwa *sebagian besar* responden memiliki tanggapan baik terhadap kualitas pelayanan akademik *online* Undiksha atau sekitar 74% dari keseluruhan responden.
2. Ffaktor-faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik online Undiksha antara lain : *pertama*, seringkali ada gangguan sistem yang dirasakan oleh mahasiswa ketika mengakses layanan SIAKAD online. *Kedua*, kinerja pegawai masih belum maksimal antara lain: pada saat penginputan data-data kemahasiswaan sering terjadi kesalahan seperti kesalahan dalam pada saat menginput jadwal mata kuliah, nilai-nilai mahasiswa.

4.2 Saran

Faktor kinerja petugas harus ditingkatkan lagi agar lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Faktor kinerja tersebut dapat diperbaiki dengan cara petugas/admin tanggap dalam merespon keluhan-keluhan mahasiswa apabila terjadi kesalahan dalam proses administrasi akademik. Untuk meningkatkan kinerja pegawai tentunya harus ada pengawasan secara terus menerus dari pimpinan atau kepala Puskom Undiksha, sedangkan untuk faktor gangguan sistem yang dirasakan oleh mahasiswa ketika mengakses layanan SIAKAD online, dapat diperbaiki dengan cara menyediakan perangkat hardware, software, dan perangkat komputer lainnya, seperti server, yang bagus demi meminimalisir down-nya akses koneksi pengguna guna kelancaran pengguna SIAKAD Undiksha dalam mengakses SIAKAD pada masa-masa aktif.



V. DAFTAR PUSTAKA

- Yamit, Zulian. 2005 .*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). Jakarta: PT Indeks.
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa..* Jakarta: Gramedia.
- Goetsh dan Davis. 1994. *Pelayanan organisasi dan manajemen*, Jakarta: Rineka Cipta