

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK PROGRAM SARJANA DI INSTITUT PERTANIAN BOGOR DARI PERSPEKTIF PENGGUNA

*(Quality Analysis Of Academic Information Systems Graduate Program In Bogor Agricultural University
Of User Perspective)*

Taufik Makbullah, Kudang Boro Seminar, Drajat Martianto

¹ Mahasiswa Program Pascasarjana Magister Manajemen Pendidikan Tinggi SB-IPB

² Ketua Komisi Pembimbing, Dekan Fakultas Teknologi Pertanian IPB

³ Anggota Komisi Pembimbing, Dosen Fakultas Ekologi Manusia IPB

Abstract

The existence of information technology currently to higher education institution had become a necessity to support education processes. Manajemen Information Academic System (SIMAK) IPB is an application (software) that organize the whole academic activity processes namely compiling lectures' schedules, re-registration through online KRS completion and academical data reports. The purpose of this study is to analyze the obstacles, analyzing the quality level of SIMAK IPB and to formulate recommendation of policy strategy to SIMAK IPB service improvement. Based on the result of SERVQUAL Gap analysis discover that performance degree of the services provide by Bogor Agricultural University was bigger than importance degree perceived by users of academic system in Bogor Agricultural University due to the SERVQUAL score valued >0 , which means the services provide by Bogor Agricultural University have already fulfill users' expectation. The IPA resulted that in quadran A of Cartesian Diagram, based on students' perception, there were 7 attributes which will become the main priority to be improved. Meanwhile, based on academic staffs' perception indicated that there were 6 attributes that become the main priority to be improved. The conclusion of this study users' satisfaction degree to SIMAK IPB obtained from questionnaire deployment to students: average value of importance degree scored 3.34 (agree) and average value of performance degree scored 3.91 (satisfy). Meanwhile, the result obtained from questionnaire deployment among academic staff, average value of importance degree scored 3.33 (agree) and average value of performance degree scored 3.92 (satisfy)

Keyword: academic information system, information system quality analysis, university system information, SIMAK

Pendahuluan

Informasi yang cepat dan akurat sangat diperlukan oleh sebuah Instansi atau organisasi untuk membantu proses pengambilan keputusan pada semua aspek kehidupan, tak terkecuali bagi dunia pendidikan. Salah satu instansi sektor publik yang memanfaatkan teknologi sistem informasi adalah lembaga perguruan tinggi. Ketersediaan teknologi informasi saat ini bagi lembaga perguruan tinggi menjadi kebutuhan untuk menunjang proses pendidikan.

Perguruan tinggi adalah salah satu dari subsistem pendidikan nasional. Keberadaannya di dalam kehidupan berbangsa dan bernegara berperan sangat penting melalui adanya penerapan Tridharma Perguruan Tinggi, diantaranya yaitu pendidikan, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Ketiga faktor memiliki hubungan yang erat, ilmu

pengetahuan yang telah dikembangkan sebagai salah satu hasil pendidikan dan penelitian hendaknya digunakan melalui pengabdian pada masyarakat, sehingga masyarakat mampu memanfaatkan dan juga menikmati kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

IPB sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH) harus terus mengupayakan misi, visi, dan tujuan serta tugas dan fungsinya yang bermuara pada terbangunnya mutu penyelenggaraan dan pengelolaan Tridharma Perguruan Tinggi yang baik, tata pamong PTN-BH yang kondusif, pelaksanaan program-program pengembangan yang berkualitas dan didukung oleh sistem manajemen yang handal yang mencirikan reputasi perguruan tinggi riset dan bertaraf internasional, yang mengutamakan peran aktif dalam pengarusutamaan pertanian.

Pencapaian reputasi tersebut, perlu dirumuskan serangkaian pilihan strategis, program yang terarah, dan pencapaian target indikator kinerja yang terukur. Salah satu implementasi dapat dilakukan dengan mengembangkan sistem informasi yang baik sehingga dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada *stakeholders*. IPB telah mengembangkan berbagai Sistem informasi secara bertahap melalui pengembangan sistem aplikasi. Persoalan yang terjadi, berbagai sistem tersebut masih berdiri sendiri-sendiri, sehingga tidak efektif dan efisien dalam implementasinya, ke depan, berbagai sistem informasi tersebut perlu dikembangkan dalam satu sistem yang terintegrasi. Salah satu subsistem yang menarik untuk dicermati adalah subsistem akademik yaitu Sistem Informasi Akademik (SIMAK).

SIMAK merupakan sistem program aplikasi untuk mendukung pelaksanaan registrasi akademik, proses perkuliahan, proses evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan pendidikan. Hal ini dikarenakan subsistem ini menyangkut aset terbesar IPB yaitu mahasiswa dan juga menyangkut ruang lingkup IPB yang terbesar dalam penyelenggaraan perguruan tinggi yaitu pendidikan. Muliawan (2011) mengemukakan bahwa Sistem Informasi Akademik adalah aplikasi yang dirancang dan dibuat untuk mengolah data-data yang berhubungan dengan informasi akademik, meliputi data mahasiswa, karyawan, rekaman prestasi, kurikulum, dan jadwal perkuliahan.

SIMAK mengintegrasikan proses bisnis dari semua fakultas di IPB sehingga memudahkan pemantauan kegiatan proses pembelajaran. Dalam proses pembelajaran, kepuasan mahasiswa sebagai stakeholder utama perguruan tinggi merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi di perguruan tinggi, untuk itu dalam memberikan pelayanan yang

optimal perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas implementasi SIMAK. Dalam kurun waktu yang telah berlangsung lama, dipandang cukup untuk mengevaluasi dan menilai apakah pengembangan sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses/berhasil, khususnya dari sudut pandang pengguna.

SIMAK memiliki 6 kategori pengguna/user, yaitu : Dekan, Ketua Departemen, Dosen, Petugas Akademik (Fakultas, Departemen, Direktorat) dan Mahasiswa dan publik. Setiap pengguna dapat memiliki lebih dari satu peran pada program studi yang berbeda dengan hanya menggunakan satu account untuk mengakses. Masing-masing pengguna/user mempunyai peran yang berbeda dalam mengakses SIMAK. Peneliti juga mempertimbangkan bahwa pengguna/user yang menggunakan program aplikasi SIMAK ini dapat memberikan penilaian atas kualitas sistem informasi yang dialami.

Layanan yang diberikan oleh sistem informasi dalam suatu organisasi telah sebagai komponen utama kesuksesan sistem informasi, penentuan kualitas layanan dinilai sebagai pembanding proses antara tingkat layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan oleh pengguna (J. J. Jiang *et al.* 2002).

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan user/pengguna SIMAK Program Sarjana IPB dan merumuskan rekomendasi kebijakan untuk perbaikan layanan SIMAK Program Sarjana IPB. Dalam implementasi utamanya pada kegiatan yang berhubungan dengan administrasi akademik, SIMAK dirasa masih ada kendala/hambatan. Citra kualitas layanan yang baik tidak didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna/user, maka faktor-faktor yang berhubungan pada kualitas SIMAK khususnya SIMAK Program Sarjana perlu diteliti.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Institut Pertanian Bogor (Program Studi/Departemen/Fakultas, Direktorat Administrasi Pendidikan (Dit.AP) dan Direktorat Integrasi Data dan Sistem Informasi (DIDSI) pada bulan Mei – Oktober 2017. Ruang lingkup dari penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan SIMAK Program Sarjana IPB berdasarkan persepsi pengguna (mahasiswa, petugas akademik fakultas, departemen dan direktorat) di lingkungan IPB.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna SIMAK IPB di tingkat unit kerja pengguna SIMAK mahasiswa semester 4, 6 dan 8, petugas akademik (Fakultas, Departemen, Direktorat) dan pimpinan. Jumlah sampel ditentukan dari jumlah populasi mahasiswa semester 4, 6 dan 8 pada taraf kesalahan 10% (sepuluh persen) dari total jumlah mahasiswa sebanyak 17.000 mahasiswa. adalah 99 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan random sampling, yaitu pengambilan sampel dari sekumpulan populasi secara acak atau tidak beraturan berdasarkan semester (4, 6, 8) . Di dalam penentuan sampel secara acak ini semua anggota populasi, secara individu diberi peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2005).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi atau pengamatan langsung dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek. Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL METHOD dengan pemberian skor menggunakan skala Likert 1-4. User/pengguna diminta untuk memberikan respon terhadap setiap pertanyaan/ Pernyataan dengan memilih salah satu dari 4 pilihan. Penilaian untuk tingkat persepsi pengguna yaitu sangat tidak setuju = 1; tidak setuju = 2; setuju = 3; dan sangat setuju = 4. Sedangkan penilaian untuk harapan yaitu sangat tidak

puas = 1; tidak puas = 2; puas = 3; dan sangat puas = 4. Dimensi dan Atribut kualitas SIMAL yang diajukan dalam kuisisioner dapat adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Dimensi dan Atribut Kuisisioner

No.	Dimensi	Atribut
1.	Kualitas Sistem	Kemudahan menggunakan kemudahan sistem kecepatan akses ketahanan sistem keamanan sistem
2.	Kualitas Informasi	Ketepatan informasi ketepatwaktuan informasi kelengkapan informasi Penyajian informasi frekuensi penggunaan penggunaan nyata
3.	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> <i>reliability</i> <i>Responsitiveness</i> <i>assurance</i> <i>emphaty</i>

Metode Analisis Data

Analisis SERVQUAL Gap

SERVQUAL adalah skala multiple-item ringkas dengan keandalan dan validitas tinggi yang dapat digunakan penyedia jasa untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang harapan layanan dan persepsi pelanggan, dan sebagai hasilnya dapat memperbaiki layanan (Parasuraman *et al.* 1988. Analisis ini akan menunjukkan tingkat kualitas penggunaan SIMAK IPB oleh penggunanya. Alat bantu analisis yang digunakan adalah program aplikasi statistik yaitu software SPSS (*Statistics for Product and Services Solution*) for windows. Gap dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan nilai yang diharapkan oleh pelanggan.

Importance Performance Analysis (IPA)

IPA merupakan analisis data untuk sejauh mana tingkat kepuasan responden terhadap kinerja kelembagaan. Berdasarkan hasil penilaian kepentingan dan kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian yaitu perbandingan skor kepuasan dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan responden. Hasil analisis ini akan ditampilkan dalam Diagram Kartesius untuk menghitung rata-rata penilaian harapan yang merupakan dimensi-dimensi SERVQUAL dan kepuasan dari tiap variabel atau atribut (Natalisa 2007).

Hasil dan Pembahasan

Profil Responden

Responden terdiri dari 187 orang yang terbagi menjadi dua bagian, pertama mahasiswa sebanyak 100 responden dan kedua user/admin sebanyak 87 responden. Sebaran berdasarkan jenis kelamin, diperoleh hasil laki-laki sebesar 49 persen dan responden perempuan sebanyak 51 persen.

Berdasarkan semester, responden semester 4 sebanyak 41 persen, responden semester 6 sebanyak 39 persen, responden semester 8 sebanyak 20 persen dan berdasarkan umur responden berumur 19 tahun sebanyak 34 persen, responden berumur 20 tahun sebanyak 37 persen, responden berumur 21 tahun sebanyak 17 persen, responden berumur 22 tahun sebanyak 12 persen. Adapun untuk lebih jelasnya mengenai profil responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Analisis Kualitas Tingkat Kepuasan User/Pengguna SIMAK Layanan SIMAK berdasarkan persepsi mahasiswa

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL (Tabel 1), kesenjangan nya mayoritas bernilai positif. Hal tersebut menggambarkan bahwa SIMAK program sarjana IPB dinilai sudah dapat memenuhi harapan mahasiswa dengan nilai rerata untuk kinerja 3.91, sedangkan dalam hal tingkat kepentingan, mahasiswa masih menggunakan SIMAK hanya sebatas kepentingan pengisian KRS online pada awal semester dengan nilai rerata tingkat kepentingan sebesar 3.34. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Zahir (2016) yang menyatakan bahwa jika semua dimensi layanan memperlihatkan kualitas yang bagus berarti mahasiswa menganggap layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Hal ini terungkap kualitas seluruh dimensi dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah berkualitas bagus, yang didasarkan pada sektor rerata kualitas seluruh item dimensi kehandalan sebesar -0.02 atau dengan kata lain lebih besar dari -1 (>-1).

Hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian ini juga dihasilkan oleh penelitian Marlindawati (2013) yang mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *variabel tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *empaty* terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi yang berhubungan dengan kualitas layanan sistem informasi. Kontribusi kelima variable bebas terhadap kepuasan pengguna sistem informasi sebesar 65.9 %.

Tabel 2 *Gap* tingkat kepentingan dan tingkat kinerja SIMAK

No	Dimensi dan Atribut	Kepentingan	Kinerja	Gap
1	<i>Kualitas Sistem</i>			
a	<i>Ease of Use</i> (kemudahan menggunakan)	3,48	3,93	0,44
b	<i>System Flexibility</i> (Kemudahan Akses SIMAK)	3,19	3,41	0,23

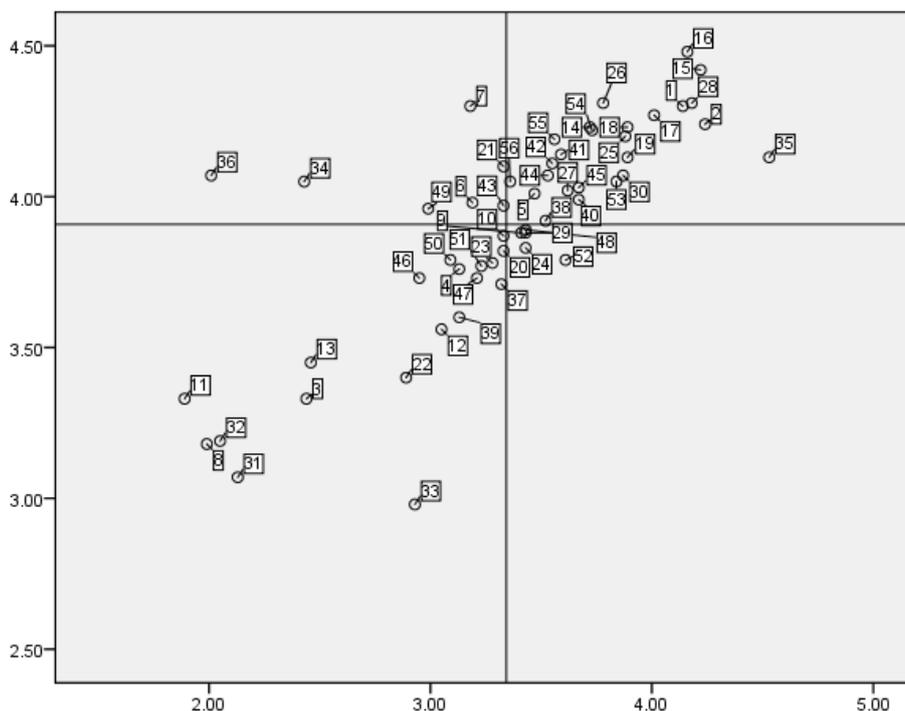
No	Dimensi dan Atribut	Kepentingan	Kinerja	Gap
c	<i>Response Time</i> (Kecepatan Mengakses SIMAK)	2,91	3,64	0,73
d	<i>System Reliability</i> (Ketahanan SIMAK dari Kerusakan)	2,47	3,45	0,98
e	<i>Security</i> (Keamanan Sistem SIMAK)	4,03	4,35	0,32
2	<i>Kualitas Informasi</i>			
a	<i>Accuracy</i> (Keakuratan Informasi)	3,89	4,18	0,29
b	<i>Timeliness</i> (Ketepatanwaktuan Informasi)	3,21	3,78	0,57
c	<i>Completeness</i> (Kelengkapan Informasi)	3,68	4,09	0,41
d	Format (Penyajian Informasi)	3,83	4,09	0,26
e	<i>Frequency of use</i> (Frekuensi Penggunaan)	2,09	3,13	1,04
f	<i>Actual use</i> (Penggunaan Nyata)	2,98	3,81	0,83
3	<i>Kualitas Layanan</i>			
a	<i>Tangible</i> (Tampilan Fisik)	3,32	3,74	0,42
b	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	3,60	4,08	0,48
c	Responsivness (Daya Tanggap)	3,35	3,90	0,55
d	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,35	3,87	0,52
e	<i>Empati</i> (Kepedulian)	3,55	4,15	0,60

Pada analisis IPA dalam diagram kartesius (gambar 1), atribut-atribut yang menjadi prioritas adalah yang terdapat pada kuadran A yaitu :

1. SIMAK mudah diakses dimana saja (Atribut 6)
2. Selain dapat diakses dengan komputer yang terkoneksi dengan Jaringan Internet, SIMAK dapat diakses menggunakan HP Android (Atribut 7)
3. Informasi akademik yang ada dalam SIMAK up to date (Atribut 21)
4. SIMAK memfasilitasi anda dalam pengisian EPBM Online (Atribut 34)

5. SIMAK memberikan informasi mengenai transaksi pembayaran setiap mahasiswa (Atribut 36)
6. Petugas segera memberikan penyelesaian dengan tepat apabila terjadi kesalahan terkait dengan layanan yang diberikan oleh Simak (Atribut 43)
7. Petugas menyelesaikan permasalahan tentang SIMAK sesuai dengan waktu yang dijanjikan (Atribut 49)

Keseluruhan dari atribut tersebut memperlihatkan bahwa tingkat kinerja SIMAK masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa, namun dianggap penting sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap atribut-atribut tersebut.



Gambar 1 Grafik Diagram Kartesius Persepsi Mahasiswa

Layanan SIMAK program sarjana berdasarkan persepsi pegawai

Hasil analisis SERVQUAL, kesenjangan nya mayoritas bernilai positif (tabel 2). Hal tersebut menggambarkan bahwa SIMAK IPB dinilai sudah dapat memenuhi harapan pegawai sebagai pengguna dengan nilai rerata untuk kinerja 3.92, sedangkan dalam hal tingkat kepentingan, pegawai masih menggunakan SIMAK hanya sebatas kepentingan pengisian nilai, daftar hadir, jadwal kuliah dan jadwal departemen saja pada awal dan akhir semester dengan nilai rerata tingkat kepentingan sebesar 3.33.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Mudjahidin dan Wiryawan 2013 pada sistem informasi

akademik ITS dimana hasil evaluasi menunjukkan tingkat kesenjangan diantara tingkat kepentingan dengan performa untuk setiap atribut berada pada nilai minus, terlihat pada tingkat Performa yang selalu berada dibawah Tingkat Kepentingan (lihat bab 4). Hal tersebut menggambarkan bahwa responden memiliki pandangan yang negatif terhadap Sistem Informasi Akademik ini. Selain itu dikarenakan tidak adanya satupun atribut dalam indikator performa sistem informasi akademik tersebut yang mencapai tingkat harapan responden, dapat dinyatakan bahwa seluruh bagian pada implementasi Sistem Informasi Akademik ini perlu untuk diperbaiki.

Tabel 3 Gap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja SIMAK

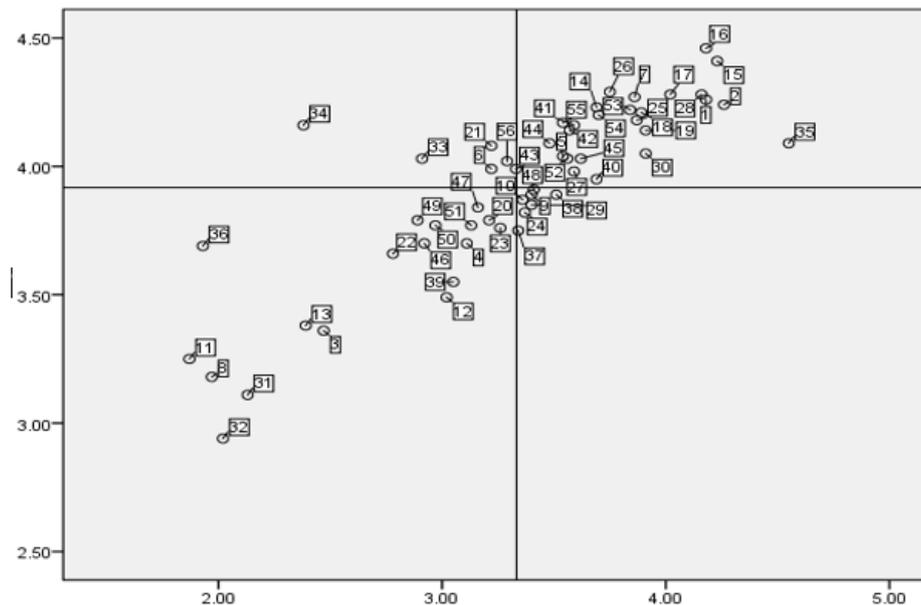
No	Dimensi dan Atribut	Kepentingan	Kinerja	Gap
1	Kualitas Sistem			
a	<i>Ease of Use</i> (kemudahan menggunakan)	3,51	3,92	0,41
b	<i>System Flexibility</i> (Kemudahan Akses SIMAK)	3,54	3,80	0,26
c	<i>Response Time</i> (Kecepatan Mengakses SIMAK)	2,91	3,65	0,74

No	Dimensi dan Atribut	Kepentingan	Kinerja	Gap
d	<i>System Reliability</i> (Ketahanan SIMAK dari Kerusakan)	2,43	3,37	0,95
e	<i>Security</i> (Keamanan Sistem SIMAK)	4,03	4,35	0,32
2	<i>Kualitas Informasi</i>			
a	<i>Accuracy</i> (Keakuratan Informasi)	3,90	4,18	0,27
b	<i>Timeliness</i> (Ketepatanwaktuan Informasi)	3,12	3,82	0,71
c	<i>Completeness</i> (Kelengkapan Informasi)	3,65	4,07	0,42
d	Format (Penyajian Informasi)	3,82	4,06	0,24
e	<i>Frequency of use</i> (Frekuensi Penggunaan)	2,08	3,03	0,95
f	<i>Actual use</i> (Penggunaan Nyata)	2,94	3,99	1,05
3	<i>Kualitas Layanan</i>			
a	<i>Tangible</i> (Tampilan Fisik)	3,30	3,73	0,43
b	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	3,62	4,08	0,47
c	Responsivness (Daya Tanggap)	3,41	3,91	0,50
d	<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,84	4,22	0,38
e	<i>Empati</i> (Kepedulian)	3,29	4,02	0,73

Pada analisis IPA dalam diagram kartesius (gambar 2), atribut-atribut yang menjadi prioritas adalah yang terdapat pada kuadran A yaitu :

1. SIMAK mudah diakses dimana saja (Atribut 6)
2. Informasi akademik yang ada dalam SIMAK up to date (Atribut 21)
3. SIMAK memfasilitasi pengisian KRS Online (A dan B) (Atribut 33)

4. SIMAK memfasilitasi pengisian EPBM Online (Atribut 34)
5. Petugas segera memberikan penyelesaian dengan tepat apabila terjadi kesalahan terkait dengan layanan yang diberikan oleh Simak (Atribut 43)
6. Petugas ramah dan sopan menghadapi keluhan pengguna (Atribut 56)



Gambar 2 Grafik Diagram Kartesius Persepsi Pegawai

Kebijakan untuk perbaikan layanan SIMAK IPB

SIMAK merupakan sistem informasi yang digunakan dalam pengelolaan administrasi akademik, dimana kegiatan akademik merupakan core bisnis pada perguruan tinggi. Oleh sebab itu kegiatan akademik harus ditunjang oleh satu sistem informasi yang baik sehingga secara keseluruhan bisa menunjang dari kinerja administrasi akademik itu sendiri.

Berdasarkan hasil *indepth interview* dengan pengambil kebijakan dalam bidang sistem informasi di IPB, konsep pengembangan SIMAK secara terintegrasi itu sendiri rencananya akan dilakukan secara bertahap, dimana pada tahun 2018 direncanakan SIMAK akan diintegrasikan dengan program Diploma dan proses tersebut saat ini sedang dalam proses pengujian sistem. Integrasi dengan program Pascasarjana jika memungkinkan juga akan dilakukan dalam kurun waktu yang sama setelah integasi dengan program Diploma.

Kebijakan pengembangan integrasi sistem informasi IPB ke depannya selain mengintegrasikan SIMAK untuk kegiatan akademik antar jenjang yang merupakan core bisnis di IPB juga perlu dilakukan integrasi dengan beberapa sistem informasi strategis besar lainnya yaitu sistem informasi keuangan dan sistem informasi kepegawaian, agar dapat diperoleh basis data yang akurat sebagai bahan untuk pelaporan dan pengambilan keputusan. Untuk pengembangan integrasi sistem informasi tersebut selain dibutuhkan pendanaan yang cukup besar untuk menambah kapasitas bandwidth dan storage juga dibutuhkan komitmen pimpinan dan seluruh jajarannya sampai ke level operator baik di pusat maupun di departemen.

Kendala yang dihadapi saat ini dalam pengoperasian SIMAK masih sebatas *overload* pada pelaksanaan KRS *online*, hal tersebut sudah diantisipasi

dengan membagi beban pengoperasian melalui penambahan *bandwidth* dan menggunakan beberapa server serta penambahan kapasitas cloud. Hal tersebut memang menjadikan adanya penambahan biaya namun adanya komitmen pimpinan IPB mengenai peningkatan pelayanan akademik menjadikan kendala tersebut dapat teratasi saat ini. Selain penambahan kapasitas sistem informasi, untuk mengatasi kendala yang ada dalam pengembangan SIMAK juga dimaksimalkan penggunaan sumber daya manusia dengan adanya Tim terpadu dari Direktorat Administrasi Pendidikan (Dit. AP), Biro Keuangan dan Direktorat Integrasi Data dan Sistem Informasi (DIDSI).

Kendala lain yang dihadapi IPB dalam pengembangan SIMAK adalah penggunaan SIMAK itu sendiri oleh stakeholder internal dalam hal ini tenaga kependidikan dan dosen masih belum dimaksimalkan dalam memanfaatkan SIMAK. Selain mengadakan pelatihan yang rutin dilakukan oleh DIDSI dan Dit.AP, juga perlu dilakukan sosialisasi oleh unit terkait akan fasilitas (fitur) yang ada dalam SIMAK kepada tendik sebagai operator pengguna, sehingga fitur-fitur yang sudah disediakan di dalam SIMAK menjadi termanfaatkan secara maksimal. Rata-rata penggunaan SIMAK oleh dosen maupun tendik masih sebatas input nilai, KRS Online, wisuda, transkrip dan jadwal perkuliahan.

Selain SIMAK yang digunakan untuk aktivitas akademik, IPB juga sudah memiliki *Lecture Management System* (LMS) yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran online dan saat ini belum terintegrasi dengan SIMAK karena masih dikelola oleh direktorat yang berbeda. Melihat kondisi kebutuhan sistem informasi di semua lini aktivitas di IPB dimana SIMAK merupakan core sistem yang dapat digunakan sebagai penarik dari semua sistem informasi untuk dapat diintegrasikan dengan sistem informasi

strategis lainnya, maka pimpinan IPB saat ini memiliki visi dan misi untuk memberdayakan pembelajaran online secara masif.

Kebijakan pimpinan tersebut perlu didukung dengan menyatukan kebijakan dibawah satu direktorat baik kegiatan operasional akademik, pengembangan akademik, penerimaan mahasiswa baru, jalur seleksi masuk mahasiswa baru agar direktorat tersebut memiliki kebijakan secara komprehensif dan aktivitas penginputan data tidak dilakukan secara berulang-ulang oleh unit yang berbeda. Oleh sebab itu integrasi sistem informasi dapat dilakukan dengan lebih mudah dan penggunaan serta sosialisasinya dapat dilakukan dengan maksimal dan menyeluruh kepada semua stakeholders berdasarkan kewenangan dan kepentingannya, sehingga penyediaan data dapat lebih akurat dan cepat serta dapat bermanfaat bagi pengambilan keputusan oleh pimpinan.

Implikasi manajerial dari hasil penelitian ini memberikan masukan kepada Institut Pertanian Bogor berkaitan dengan Sistem Akademik yaitu (1) sistem Akademik di Institut Pertanian Bogor berupa Layanan SIMAK program sarjana memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mencari informasi berkaitan dengan akademik berupa nilai dan rencana studi, oleh karena itu pihak Institut Pertanian Bogor perlu mengkaji kebutuhan yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan departemen. (2) mengadakan evaluasi secara rutin setiap 1 tahun sekali mengenai kinerja sistem layanan SIMAK yang dijalankan Institut Pertanian Bogor. (3) melakukan sosialisasi terhadap perubahan fitur-fitur yang tersedia pada SIMAK IPB secara menyeluruh kepada stakeholder internal. (4) mengintegrasikan SIMAK dengan sistem informasi strategis lainnya yang dapat menghasilkan data pendukung bagi peningkatan kinerja unit dalam pembuatan laporan dan pengambilan keputusan bagi pimpinan.

Simpulan

Secara keseluruhan tidak terjadi kesenjangan, SIMAK IPB sudah berjalan dengan baik hanya saja ada beberapa atribut yang menunjukkan GAP yaitu atribut 11 dan atribut 35, SIMAK IPB sudah sesuai dengan harapan pengguna/mahasiswa. Tingkat kepuasan user atau pengguna terhadap SIMAK program sarjana IPB yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa diperoleh rata-rata tingkat kepentingan 3.34 (Setuju) dan kinerja 3.91 (puas), penyebaran kuesioner kepada pegawai diperoleh rata-rata tingkat kepentingan 3.33 (Setuju) dan kinerja 3.92 (puas). Rumusan kebijakan pengembangan SIMAK adalah perlunya melakukan integrasi SIMAK dengan sistem informasi strategis lainnya di IPB dan menempatkan kebijakan pelaksanaan dan pengembangan akademik pada satu Direktorat agar fungsi SIMAK dapat lebih maksimal dan dapat digunakan sebagai data pendukung yang akurat dalam penyusunan laporan dan pengambilan keputusan oleh pimpinan.

Daftar Pustaka

- Jiang JJ, Klein G, Carr CL (2002) *Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side*. *MIS Quarterly*. 26 (2): 145-166.
- Marlindawati (2013) Analisis kualitas layanan sistem informasi menggunakan SERQUAL method. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)* 2013 Juni 15; Yogyakarta, Indonesia.
- Muliawan B (2011) Rancang bangun sistem informasi akademik berbasis web. http://eprints.undip.ac.id/25934/1/M_L2F098597.pdf. [Diakses Januari 31 2017].
- Mudjahidin (2013) Evaluasi implementasi sistem informasi akademik ITS menggunakan kerangka kerja Whyte & Bytheway dan SERVQUAL. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, 2013 Desember 2 – 4; Surabaya, Indonesia. Surabaya (ID): Fakultas Teknologi dan Informasi.

- Natalisa D (2007) Survey kepuasan pelanggan program studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen & Bisnis*. (9):5.
- Parasuraman A, Zeithman VA, Berry LL (1988) *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*. 64(1): 12-40.
- Rencana Strategis IPB 2014-2018. Bogor (ID): IPB.
- Sugiyono (2005) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung (ID): Alfabeta.
- Zahir A, Saputra S (2016) Analisis kualitas layanan akademik Universitas Cokroaminoto Palopo. *Jurnal UNCP*. 2(1):646-656.