

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MULAWARMAN

Aji Siti Mardiaty¹

Abstrak

Pelayanan sistem informasi akademik (SIA) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik belum cukup baik karena masih terdapat banyak kendala baik secara internal maupun eksternal dalam pelayanan tersebut diantaranya kendala yang sangat terlihat jelas adalah seringnya terjadi gangguan jaringan internet. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis sistem informasi akademik (SIA) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman perlu dibenahi lagi agar pelayanan sistem informasi akademik dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, Sistem Informasi Akademik, Universitas Mulawarman*

Pendahuluan

Di alam demokrasi modern, setiap warga negara berhak mengetahui dan memperoleh informasi tentang aktivitas pemerintah khususnya badan publik. Kewajiban pemerintah adalah memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik, cepat, tepat dan transparan. Hak dan kewajiban antar warga negara dan pemerintah diatur dan dijamin dalam peraturan perundangan. Salah satu ciri era demokratisasi yang sudah maju adalah keterbukaan informasi. Keterbukaan tersebut telah menjadi tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat seiring dengan proses demokratisasi itu sendiri, transparansi, dan hak asasi manusia.

Keterbukaan informasi ini pulalah yang menjadi ciri dari penyelenggaraan *good governance* yang diimpikan masyarakat Indonesia dan hal ini seiring dengan diberlakukannya UU No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Oleh karena itu sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang meningkat pesat sampai terjadinya hubungan antar negara yang dapat diselenggarakan dalam waktu seketika, melahirkan suatu jaringan global internet.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: zhyeasm@gmail.com

Jaringan Global internet ini kemudian berkembang, sehingga melahirkan adanya situs (*e-Business*), situs komersial (*e-Commerce*) dan terakhir situs pemerintahan (*e-Government*) yang memungkinkan adanya hubungan jaringan global antara pemerintahan, swasta dan masyarakat melalui internet. *E-government* di Indonesia telah berkembang sebelum 2003.

Sementara itu pemerintah mulai menyadari perlunya pengembangan *e-government* diseluruh jajaran pemerintah daerah. Pada tahun 2003, dikeluarkan Inpres No 3 Tahun 2003 Tentang Pengembangan *e-government* di Indonesia. Sekarang ini pemerintah di berbagai negara di dunia mengimplementasikan *e-government* untuk mencapai 3 tujuan : memperoleh efisiensi di internal, meningkatkan layanan ke masyarakat, dan mendukung keunggulan ekonomi. Di Indonesia, seperti halnya negara lain, telah menyadari pentingnya *e-government* online untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seiring dengan keterbukaan informasi publik kemudian dengan melihat dari hakekat *e-government* sendiri dimana seluruh dinamika (aktifitas pemerintah) terdapat dalam satu ruangan dan berbasis teknologi informasi maka Universitas Mulawarman khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pun telah memberlakukan pelayanan satu ruangan yang disebut dengan Sistem Informasi Akademik (SIA) yang diberlakukan sejak 05 Mei 2011 berdasarkan Surat Keputusan Rektor No.679/DT/2011 Tentang Tim Pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIA) Universitas Mulawarman.

Secara umum sistem informasi akademik dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dihasilkannya. Sistem Informasi Akademik sangat membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data staf pengajar (dosen) serta administrasi fakultas/jurusan yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan *software* agar mampu mengefektifkan waktu dan menekan biaya operasional.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto (2008:136) Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Sementara menurut Moenir (2001:26-27) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Lijian Poltak Sinambela (2006:6) Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk itu mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparasi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang seseuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sistem Informasi

Menurut Hiro Tugiman (200:32) Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem didalam suatu organisasi. Organisasi merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting. Selanjutnya akan digunakan untuk memproses tipe transaksi rutin tertentu, member sinyal kepada manajemen dan yang lainnya tentang kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting. Disamping itu juga bertujuan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Selain itu pengertian sistem informasi menurut Rommey (1997:16) yang dialih bahasakan oleh Krismiaji (2002:12) adalah Sistem Informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah, dan menyimpan data dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Electronic Government (e-Gov)

Menurut The World Bank Group (dalam Indrajit 2002:3) memberi pengertian *e-Government* sebagai berikut :“ *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. E-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan”.

Sejalan dengan karakteristik definisi *e-government* diatas, Mas’ud Said (dalam Soekarwo, dkk, 2006:106) memberikan pengertian serupa. Menurut Mas’ud Said, *e-government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar diharapkan meningkatkan *performance* pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan.

Sistem Informasi Akademik (SIA)

Menurut Bondan Muliawan (<http://eprints.undip.ac.id/25934/1/ML2F098597.pdf>: diakses tanggal 10 mei 2012) 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. Setiap anggota civitas akademika mempunyai tingkat akses yang berbeda-beda terhadap SIA. Tingkat akses yang dimaksud disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat kepentingan dari masing-masing pengguna sistem. Dalam perkembangannya, kebutuhan akademik menjadi lebih kompleks karena kebijakan akademik ditiap institusi pendidikan sering mengalami perubahan. Pada pendidikan tingkat tinggi (strata-1) perubahan ini tidak berlangsung secara keseluruhan sistem, tapi perubahannya hanya berkisar pada beban studi, bobot, matakuliah, penilaian, dan kurikulum. Hal tersebut dapat diatasi dengan cara menyimpan data-data yang diinginkan dalam basis data. Sehingga jika apabila terjadi perubahan kebijakan di kemudian hari, yang perlu dilakukan hanya memodifikasi basis data.

Elemen Sistem Informasi Akademik Fisipol Universitas Mulawarman

Data yang dikelola dalam Sistem Informasi Akademik (SIA) adalah:

- a. Khusus Operator
 - Program studi
 - Kurikulum
 - Manajemen Ruang
 - Jadwal
 - Dosen
 - Pejabat
 - Kemahasiswaan

- Statu Registrasi
 - Rencana Studi
 - Persetujuan KRS
 - Peserta Kelas
 - Nilai
 - Hasil Studi
 - Portal Akademik
 - User
- b. Khusus Mahasiswa
- Profil Mahasiswa
 - Informasi Mata Kuliah ditawarkan
 - Kartu Rencana Studi (KRS)
 - Kartu Hasil Studi (KHS)
 - Transkrip Nilai
 - Ubah Password
- c. Khusus Dosen
- Halaman Depan
 - Panduan
 - Profil
 - Informasi Mata Kuliah ditawarkan
 - Mata Kuliah diampu
 - Pengelolaan Nilai
 - Ubah Password

Manfaat Sistem Informasi Akademik

Menurut Gufron (<http://gufron.com/berita-23-sistem-informasi-akademik-sia-berbasis-web.html> : di akses 10 Mei 2012) Beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dengan penerapan Sistem Informasi Akademik ini adalah :

1. Kemudahan bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi tanpa harus melakukan interaksi langsung dengan bagian administrasi karena informasi tersebut dapat diperoleh dengan melakukan pencarian data melalui komputer yang terkoneksi secara internet.
2. Kemudahan bagi bagian administrasi dikarenakan berkurangnya interaksi secara langsung dan lebih dilakukan interaksi terhadap data-data yang diinputkan oleh mahasiswa yang merupakan kebutuhan untuk proses pengolahan data.
3. Penyimpanan data yang terstruktur dikarenakan Sistem Informasi Akademik menggunakan database yang tersimpan didalam komputer.
4. Updating informasi antara bagian administrasi akademik maupun dengan bagian keuangan yang merupakan validasi untuk status mahasiswa sehingga dapat melakukan kegiatan belajar mengajar , dimana terjadi interaksi data secara langsung tanpa memerlukan update data secara manual. Update data dari Sistem Keuangan dan Sistem Akademik merupakan proses penting

dimana proses ini mengupdate status mahasiswa dalam interval waktu tertentu.

5. Kemudahan bagi pengajar untuk melakukan kegiatan belajar mengajar dimana pada komponen Front End Web dan komponen Back End Web dapat membantu para pengajar untuk menyampaikan informasi secara on-line dan menerima informasi secara on-line dari mahasiswa.
6. Pada sistem ini dapat mereduksi waktu yang dilakukan pada Sistem Akademik secara manual.
7. Pengolahan data keuangan yang lebih efektif dengan menggunakan aplikasi yang dapat mendukung proses keuangan dan proses kepegawaian.

Metode Penelitian

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian di maksudkan untuk membatasi studi, sehingga dengan pembatasan studi tersebut akan mempermudah penelitian dalam pengolahan data yang kemudian menjadi kesimpulan.

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan maka fokus penelitian ini adalah :

1. Pelayanan Publik berbasis Sistem Informasi Akademik (SIA) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman, meliputi :
 - a. Beberapa elemen dari Sistem Informasi Akademik :
 1. Status Registrasi
 2. Portal Akademik
 3. Kartu Rencana Studi (KRS)
 4. Jadwal
 5. Nilai
 - b. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik berbasis Sistem Informasi Akademik (SIA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Pelayanan Publik berbasis Sistem Informasi Akademik (SIA) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman

1. Status Registrasi

Status Registrasi merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan status terdaftar kepada mahasiswa sehingga mahasiswa dapat melanjutkan untuk melakukan proses pengisian KRS.

Adapun alur proses registrasi sendiri adalah dengancara membayar SPP di bank-bank yang telah ditunjuk oleh pihak Universitas, pembayarna SPP sendiri diwajibkan untuk mahasiswa lama dan baru yang masih menempuh pendidikan di Universitas Mulawarman. Setelah membayar SPP mahasiswa diharuskan registrasi dengan cara membuka website registrasi dengan alamat www.sireg.unmul.ac.id kemudian memasukan NIM sebagai *username* dan

password yang telah diberikan oleh operator SIA, setelah mahasiswa dapat masuk kedalam halaman registrasi dan mengisi data mahasiswa yang ada didalamnya maka mahasiswa bersangkutan telah mendapatkan status terdaftar sebagai mahasiswa yang akan melanjutkan studinya di Universitas Mulawarman. masih terdapat kekurangan yang membuat Sistem Informasi Akademik (SIA) tidak dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti sering terjadinya gangguan jaringan (*error*) dan kesalahan dan mahasiswa yang lupa *password* sehingga mahasiswa tidak dapat masuk ke dalam *website* registrasi dan hal ini membuat mahasiswa harus meminta *password* yang baru lagi kepada pihak operator.

2. *Portal Akademik*

Portal akademik adalah sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada diberbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antara civitas akademik kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik dikampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “Portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

Melihat pembagian alamat *website* yang telah ada dan berjalan sesuai fungsi dan kepentingan masing-masing menjadikan pekerjaan menjadi cepat dan tidak adanya penumpukan pekerjaan atau dapat membagi pekerjaan sesuai dengan kewajiban dan kemampuan masing-masing pegawai selain alamat *website* yang telah ada seharusnya pihak Universitas Mulawarman dapat juga segera memperbaiki kendala yang sangat vital yaitu jaringan yang sering mengalami gangguan (*error*). Penulis merasa sifat tanggap kepada hal-hal yang sangat vital seperti yang telah dijelaskan diatas harus selalu ditingkatkan oleh pihak kampus jika ingin pelayanan yang berbasis sistem informasi ini berjalan dengan baik kedepannya.

3. *Kartu Rencana Studi (KRS)*

Kartu Rencana Studi adalah kartu yang berisi daftar mata kuliah yang akan diikuti oleh setiap mahasiswa dalam satu semester dalam KRS tercantum data mahasiswa (Nim, nama, kelas, fakultas, jurusan, jumlah semester dan tahun akademik yang akan diikuti), kode matakuliah, matakuliah, SKS dan kelas yang diikuti. KRS merupakan bukti mahasiswa aktif disemester yang bersangkutan.

Proses dari pengisian KRS yaitu dengan cara membuka portal dengan alamat www.portal.unmul.ac.id kemudian longgin menggunakan NIM sebagai *username* dan *password* yang telah diberikan oleh Operator SIA, kemudian membuka menu KRS, memilih jumlah semester dan menambahkan mata kuliah yang ditawarkan ke dalam KRS. Setelah menambahkan mata kuliah dan menyetujui matakuliah tersebut lalu mahasiswa diwajibkan untuk mengisi nama dan NIP dari Dosen Wali dan Ketua Jurusan, setelah itu mengisi nama dan NIM

mahasiswa itu sendiri. Setelah semua diisi maka KRS siap untuk dicetak dan divalidasi oleh operator SIA dan akhirnya menggumpulkan KRS tersebut pada program studi masing-masing bagi mahasiswa kelas sore dan menggumpulkan pada akademik bagi mahasiswa kelas pagi.

Namun pelayanan yang diberikan kurang begitu maksimal, karena masalah jaringan yang sering mengalami gangguan dan adanya kesalahan nama Dosen Wali atau Ketua Jurusan yang ada diformat KRS online tersebut sehingga mengharuskan mahasiswa untuk memperbaiki sendiri kesalahan tersebut.

4. Jadwal

Jadwal adalah pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja dan rencana kegiatan dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci. Jadwal akademik berguna untuk memberikan informasi kepada mahasiswa terutama jadwal kuliah tiap semester dan jadwal ujian tiap semester serta jadwal kapan diadakannya semester pendek. Jadwal akademik seharusnya disediakan secara online dan secara manual, karena melihat masih banyak mahasiswa yang kurang paham menggunakan alat elektronik seperti komputer dan sulit menggunakan internet. Untuk mengatasi ketidaktahuan mahasiswa dalam penggunaan internet maka penyediaan jadwal juga seharusnya secara manual walaupun sebenarnya penyediaan jadwal secara manual ini tidak efektif dan efisien.

5. Nilai

Nilai adalah simbol akademik tentang pencapaian suatu predikat yang ditandai dengan huruf atau angka. Pelayanan yang berkaitan dengan nilai sudah berjalan cukup baik hanya saja perlu adanya peningkatan mutu pelayanan, hal ini karena tampilan dari menu untuk menginput nilai yang dirasa kurang variatif oleh Dosen karena kolom nilai yang terlalu kecil dan berwarna polos, seharusnya tampilan dari menu ini lebih bervariasi lagi untuk mencegah kesalahan saat memasukkan nilai mahasiswa. Kurangnya komunikasi antar Dosen pemegang mata kuliah yang sama juga membuat layanan ini menjadi tidak berjalan dengan baik karena kurangnya komunikasi dan intensitas pertemuan Dosen membuat nilai yang akan dimasukkan dalam menu nilai tidak cepat terkumpul dan diterima oleh pihak operator yang kemudian akan dikoreksi kembali oleh pihak operator.

Selain itu jaringan yang mengalami gangguan (error) dan *password* yang terkadang tidak dapat digunakan lagi menjadikan proses penginputan nilai oleh Dosen pemegang mata kuliah menjadi terkendala. Seharusnya hal-hal yang paling penting ini yang harus lebih difokuskan oleh pihak Universitas dan Fakultas untuk segera diperbaiki dan dibenahi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh semua pihak.

6. Kendala Internal dan Eksternal

a. Kendala Internal

Jauhnya ruangan SIA dengan prodi dan tidak adanya sarana telekomunikasi (telepon kantor) menjadi penghambat koordinasi antar pegawai, baik pegawai Operator SIA dengan pegawai masing-masing program studi maupun antar Operator SIA Fakultas dan Operator SIA Rektorat., tidak adanya sambungan genset yang tersambung langsung ke ruang SIA jika sedang mati lampu sehingga menghambat pekerjaan, jaringan internet yang sering mengalami gangguan (error), kurangnya sumber daya manusia (SDM) secara kuantitas maupun kualitas dan administrasi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, kurangnya buku penunjang untuk berlatih pengopersian Sistem Informasi Akademik (SIA) dan latihan rutin bagi Operator.

b. Kendala Eksternal

Kurangnya buku penunjang untuk berlatih pengopersian Sistem Informasi Akademik (SIA) dan latihan rutin bagi Operator, kurangnya minat mahasiswa untuk mencari informasi sendiri tentang SIA, daftar Peserta dan Nilai Akhir (DPNA) yang hanya satu untuk dua Dosen, sementara antara Dosen sendiri kurangnya intensitas pertemuan sehingga membuat lama waktu pengisian DPNA.

Penutup

Dari hasil penelitian dan pembahasan, menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis sistem informasi akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman belum berjalan dengan cukup baik, gangguan seperti jaringan internet yang sering error, mati lampu (tidak adanya sambungan listrik dari genset yang tersambung ke ruang SIA) sering terjadi, kurangnya fasilitas telekomunikasi (telepon kantor) dan kurangnya SDM yang berkompeten dibidangnya masing-masing, untuk pelayanan penyediaan status registrasi, KRS, jadwal dan portal akademik belum cukup baik karena gangguan jaringan internet yang menjadi kendala dan password yang terkadang tidak dapat digunakan sehingga harus dilakukan perubahan password oleh pihak Operator SIA.

Untuk pelayanan nilai belum cukup baik karena ada beberapa kekurangan yaitu karena nilai yang lama dimasukkan pada portal, tampilan kolom untuk mengisi nilai tidak ada variasi (memberikan warna berbeda seperti warna hitam dan abu-abu pada tiap kolom), tidak adanya menu reset password sebelum masuk ke halaman portal akademik dan tidak adanya layanan Yahoo! Messenger sebagai layanan komunikasi dengan operator, sehingga mahasiswa harus mendatangi operator untuk meminta password baru dan, kurangnya sosialisasi tentang SIA dan mahasiswa yang tidak mau mencari informasi sendiri tentang SIA dan kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten dengan bidangnya masing-masing menginggit pegawai SIA hanya 3 (tiga) orang dan harus melayani seluruh mahasiswa Fisip Unmul yang berjumlah 5.775 orang.

Melihat masih banyaknya penghambat pada pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIA) peneliti memberikan saran-saran yaitu perlu diadakannya pertemuan pegawai khususnya pada bagian akademik untuk membahas perbaikan jaringan internet yang menjadi peran penting dalam menjalankan Sistem Informasi Akademik dengan baik, perlunya pengadaan sambungan listrik dari genset keruangan SIA agar semua pekerjaan tidak tertunda ketika mati lampu. Dan perlunya pengadaan sarana telekomunikasi (telepon kantor) agar lebih memudahkan para pegawai dan Operator SIA berkomunikasi mengingat jarak ruangan SIA sangat jauh dari gedung Dekanat serta penambahan atau memberikan pelatihan kepada Operator SIA agar lebih berkompeten pada bidangnya.

Untuk pelayan status registrasi, KRS, jadwal dan portal akademik agar lebih ditingkatkan lagi pelayanannya seperti perbaikan nama Dosen pada KRS sehingga mahasiswa tidak perlu lagi mengedit sendiri kesalahan tersebut, menyediakan menu reset *password* sebelum masuk pada portal akademik sebelum masuk ke halaman portal jika mahasiswa atau Dosen lupa pada password yang telah diberikan Operator serta penyediaan layanan Yahoo! Messenger sebagai wadah untuk berkomunikasi kepada Operator SIA jika terjadi kesalahan password atau lupa password. perlunya Koordinasi yang baik antara Dosen dengan Dosen dan Dosen dengan Operator SIA agar permasalahan lamanya menginput nilai bisa terselesaikan. Menyediakan menu save untuk nilai yang diinput Dosen agar ketika proses pengisian nilai tiba-tiba jaringan error nilai yang telah diinput tidak langsung hilang.

Kemudian memberikan variasi pada kolom nilai agar lebih memudahkan dan mengurangi kesalahan bagi Dosen yang sedang menginput nilai. perlunya penambahan sumber daya manusia (SDM) untuk Operator Sistem Informasi Akademik (SIA), penambahan SDM baik dari segi kuantitas maupun kualitas serta perlu adanya kerjasama yang baik dari pihak-pihak yang terkait dalam proses pelayanan akademik Sistem Informasi Akademik (SIA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman agar dapat baik.

Daftar Pustaka

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Indjarit, Richardus Eko. 2002. *Electronical Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tugiman, Hiro.2005. *Pengantar Audit Sistem Informasi*. Yogyakarta: Kanisius
- Undang-undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2008 Tentang *Keterbukaan Informasi Publik*

Surat Keputusan Rektor No.679/DT/2011 Tentang *Tim Pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIA) Universitas Mulawaraman.*

Peraturan Akademik Pasal 32 Ayat 12 Tahun 2012 Tentang *Ketentuan Perkuliahan dan Praktikum*

<https://portal.unmul.ac.id/>

<http://eprints.undip.ac.id/25934/1/ML2F098597.pdf>

<http://gufron.com/berita-23-sistem-informasi-akademik-sia-berbasis-web.html>.