

EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MAHASISWA FKIP UNIVERSITAS MULAWARMAN

Afwan Rahman¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana efektivitas penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman belum efektif, hal ini karena operator SIA yang ada saat ini masih kurang, tidak adanya pelatihan resmi yang rutin dilakukan dari pihak Rektorat dan pihak Fakultas untuk meningkatkan keahlian operator SIA, sosialisasi penerapan SIA dapat dipahami oleh dosen dan mahasiswa karena sudah dilakukan oleh PD I dan Prodi Fakultas sekalipun dari operator SIA Fakultas tidak pernah melakukan sosialisasi, sarana dan prasarana belum memadai sebab masih ada gangguan jaringan (server down) karena masih harus ditambah bandwidth (cakupan frekuensi) untuk mendukung kecepatan akses, untuk proses penginputan nilai dosen masih ada beberapa yang dikerjakan kembali oleh operator SIA.

Kata Kunci: *efektivitas, Sistem Informasi Akademik (SIA), operator SIA, pelayanan.*

PENDAHULUAN

Pemerintah dalam merumuskan kebijakan pembangunan pendidikan Nasional telah membuat kebijakan yang disesuaikan dengan tuntutan regional maupun global yang diselaraskan dengan otonomi daerah. Pemikiran ini direalisasikan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menjadi dasar kebijakan untuk membangun pendidikan Nasional.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: afwanrahman@yahoo.co.id

Keberhasilan pembangunan pendidikan akan terlaksana jika program-program didalamnya dilakukan secara terencana, menyeluruh dan konsisten yang dilakukan secara bertahap. Untuk itu Universitas Mulawarman yang merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang ada di Kalimantan Timur harus mampu membuat perencanaan pembangunan pendidikan yang strategis jika didasari pada keadaan yang sebenarnya di lapangan sehingga kegiatan pembangunan pendidikan akan tepat sasaran. Kemudian didalam Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Pasal 22 ayat (1) tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi menjelaskan bahwa, "Perguruan Tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi".

Berdasarkan hal tersebut maka Universitas Mulawarman melalui Surat Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 679/DT/2011 Tentang Pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIA) Universitas Mulawarman Tahun 2011 dimana surat keputusan tersebut terbentuk atas dasar, pertama dalam rangka kelancaran pelaksanaan pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIA) berbasis informasi dan teknologi serta pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) atau Kartu Hasil Studi (KHS) secara online, kedua dengan menindaklanjuti Surat Pembantu Rektor 1 Universitas Mulawarman Nomor: 1411/UN17/KP/2011, tanggal 5 Mei 2011, tentang Usulan Tim Pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIA). Sistem Informasi Akademik (SIA) yang bersifat *online* memudahkan bagi pengguna untuk mencari sebuah informasi akademik. Seperti dalam Kartu Rencana Studi (KRS), mahasiswa dapat melakukan pengisian KRS dari mana dan kapan saja melalui komputer yang tersambung dengan koneksi internet. Mahasiswa juga tidak perlu lagi antri meminta blanko dan menuliskan matakuliah yang akan diajukan, namun tinggal menandai matakuliah yang akan diajukan didalam *website* resmi (<http://portal.unmul.ac.id/>). Perkembangan ini disebabkan karena bertambah rumitnya berbagai masalah yang harus dihadapi oleh mahasiswa dan harus diselesaikan dalam waktu yang cepat dan singkat.

Penerapan layanan Sistem Informasi Akademik (SIA) sangat diperlukan sekali untuk membantu proses kegiatan akademik mahasiswa. Namun fakta yang ada saat ini Sistem Informasi Akademik yang ada di Universitas Mulawarman khususnya Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) masih mengalami masalah yang belum ada pembenahan atau perbaikan. Masalah yang paling utama adalah lambatnya penginputan nilai dari dosen matakuliah ke sistem portal akademik sesuai waktu yang telah diberikan, keterlambatan proses penginputan nilai ini dikarenakan satu dosen mengajar lebih dari satu matakuliah sehingga proses penginputan membutuhkan waktu lebih, kemudian tidak dipungkiri ada beberapa dosen yang tidak mahir mengoperasikan komputer sehingga proses penginputan nilai tersebut dilimpahkan kembali kepada operator, keterlambatan ini akan mempengaruhi operator SIA untuk dapat menawarkan matakuliah pada semester berikutnya.

Kedua, masalah yang masih terjadi setiap semesternya adalah pengambilan rencana studi mahasiswa (KRS), masih ada mahasiswa yang tidak melakukan KRS pada waktu yang telah ditentukan. Masalah ini berkaitan dengan masalah sebelumnya, jika KHS (Kartu Hasil Studi) tidak keluar ketika sudah masuk waktu registrasi KRS, mahasiswa tidak dapat mengambil matakuliah semester berikutnya karena di FKIP agar dapat KRS semester berikutnya, acuanya adalah KHS semester sebelumnya, alternatif agar mahasiswa bisa KRS pada waktu registrasi yaitu langsung ke gedung atau ruangan Sistem Informasi Akademik (SIA) meminta operator untuk langsung masuk ke sistem portal menandai matakuliah yang ingin diambil mahasiswa tersebut, jika dihubungkan lagi dengan jumlah operator SIA yang melayani hanya 6 orang dan mahasiswa yang terbilang cukup banyak yang tersebar di tiga kampus, sementara ruang atau bagian SIA FKIP hanya ada di kampus utama Gunung Kelua tentunya membutuhkan waktu lebih. Hal lain yang membuat keterlambatan ini dimungkinkan mahasiswa lupa dengan *password* (kata sandi), sehingga mahasiswa harus ke operator langsung agar dapat membukanya kembali. Keterlambatan ini akan mempengaruhi mahasiswa untuk perkuliahan pada semester berikutnya. Selain itu juga permasalahan lain seperti *server down*, artinya *website* yang disediakan ketika diakses tidak dapat dibuka karena gangguan jaringan internet (*error*).

KERANGKA DASAR TEORI

Efektivitas

Pengertian efektivitas mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, tergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Secara etimologi, kata efektivitas berasal dari kata efektif sebagai terjemahan dari kata *effective* dalam bahasa Inggris yang dalam bahasa Indonesia memiliki makna berhasil, dan dalam bahasa Belanda dikenal kata *effectief* yang memiliki makna berhasil guna.

Menurut The Liang Gie dalam Abdul Halim (2001:158) efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi sebagai akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendakinya, maka orang itu dikatakan efektif apabila menimbulkan akibat atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendakinya.

Selanjutnya H. Emerson dalam Soewarno Handyaningrat (1990:15) efektivitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas perlu diperhatikan sebab mempunyai efek yang besar terhadap kepentingan orang banyak.

Definisi lain juga disampaikan oleh Lebih lanjut sama halnya dengan yang dikemukakan oleh Pasalong (2007:4) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek yang digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain, efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya

proses kegiatan. Efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Efektivitas juga dapat dipandang agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti apa yang direncanakan mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berhasil guna.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Sistem Informasi Akademik (SIA)

Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang memberikan layanan informasi yang berupa data dengan pemanfaatan teknologi komputer. Data-data yang berhubungan dengan akademik terdiri atas:

1. Menawarkan matakuliah
2. Melayani registrasi mahasiswa baru dan mahasiswa lama
3. Persetujuan/validasi KRS (Kartu Rencana Studi)
4. Melakukan input data mahasiswa dan input data dosen kedalam *database*
5. Menentukan pembagian kelas
6. Mencetak absensi kelas
7. Mencetak Daftar Peserta Ujian dan Nilai Ujian Akhir (DPNA) dan berita acara ujian
8. Menerima nilai akhir dari dosen dan mencetak KHS (Kartu Rencana Studi).
9. Pendaftaran *online* SKL dan mencetak SKL

(Sumber: Bagian Sistem Informasi Akademik FKIP)

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, jadi sistem informasi akademik secara garis besar dapat didefinisikan suatu sistem yang dirancang untuk keperluan pengeloaan data-data akademik dengan penerapan teknologi komputer baik *hardware* maupun *software* sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi dan pengambilan keputusan di lingkungan perguruan tinggi.

Pelayanan

Pelayanan berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini pihak memeberi pelayanan hendaknya mengetahui cara pelayanan. Berkenaan dengan itu dalam hubungannya dengan mengapa pelayanan itu dilakukan, Moenir dalam Pasalong (2007:128) mengatakan, bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Selanjutnya Sampara dalam Sinambela (2008:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan, pelanggan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah mahasiswa.

Kemudian dipertegas kembali oleh menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001:38), pelayanan sebagai upaya untuk membantu, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Keperluan atau sesuatu yang disampaikan, disajikan atau dilakukan oleh pihak yang melayani kepada pihak yang dilayani dinamakan layanan. Layanan yang diberikan dapat berupa:

- a. Barang-barang nyata (*tangible*), misalnya: buku, komputer, kendaraan dan sebagainya.
- b. Barang-barang tak nyata (*intangible*) seperti informasi, misalnya: keterangan cuaca, daftar menu makanan di restaurant dan sebagainya.
- c. Jasa dalam bentuk keahlian atau keterampilan untuk mengurus keperluan dari pihak yang dilayani, misalnya: layanan yang diberikan seorang teknisi, dosen, pengemudi, konsultan, pelawak, penyiar radio, pengacara, notaris dan lain-lain.

Dari definisi pelayanan berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung maupun tidak langsung, dapat berupa barang nyata, tak nyata dan dalam bentuk keahlian atau keterampilan.

Definisi Konseptional

Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam Meningkatkan Pelayanan adalah kegiatan pelayanan pengelolaan data-data akademik dengan penerapan teknologi komputer oleh operator SIA dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan mahasiswa di FKIP Universitas Mulawarman berdasarkan indikator efektivitas yang meliputi, kriteria adaptasi, kriteria integrasi, kriteria motivasi anggota dan kriteria produksi.

Metode Penelitian

Artikel ini menggunakan data-data dari penelitian lapangan yang penulis lakukan pada Sistem Informasi Akademik (SIA) FKIP Universitas Mulawarman dengan sumber data ditentukan menggunakan teknik *Purposive Sampling* serta teknik pengumpulan data berupa Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yang terdiri dari Observasi, Wawancara dan Penelitian Dokumen. Data-data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian yang membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2005:54), mengenai efektivitas penerapan Sistem Informasi Akademik

(SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman

Berikut akan penulis paparkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Dari data-data yang telah didapatkan dan dikumpulkan melalui hasil wawancara dan dokumentasi lapangan, kemudian akan dibahas sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun fokus penelitian yang akan dibahas pertama yakni Proses Penambahan atau Pengurangan Operator, kedua Tingkat Keahlian Operator, ketiga Proses Sosialisasi Penerapan SIA, keempat Tingkat Laku Operator, kelima Tersedianya Sarana dan Prasarana dan yang terakhir adalah Penyelesaian Pekerjaan Yang Menjadi Tanggungjawab.

1. Proses Penambahan atau Pengurangan Operator

Organisasi perlu beradaptasi dengan melakukan penambahan atau pengurangan tenaga kerja (operator). Dalam penerapannya SIA sudah berjalan kurang lebih sekitar 4 tahun, dari 4 tahun itu tentunya ada penambahan ataupun pengurangan jumlah operator SIA di tiap-tiap Fakultas sesuai dengan kebutuhan Fakultas yang bersangkutan. Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan terdapat operator yang bertanggungjawab mengelola Sistem Informasi Akademik ini yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2 Jumlah Operator SIA FKIP Tahun 2011-2014

TAHUN	JUMLAH OPERATOR
2011	3
2012	6
2013	6
2014	6

Sumber: Bagian Sistem Informasi Akademik FKIP Unmul

Efektivitas penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman dari kriteria adaptasi yang dapat dilihat dari proses penambahan atau pengurangan, bahwa operator yang ada saat ini masih kurang. Karena operator yang ada masih belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal jika melihat perbandingan jumlah antara operator SIA yang hanya 6 orang dengan mahasiswa yang dilayani 7.819 orang.

2. Tingkat Keahlian Operator

Efektivitas penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman harus dibarengi dengan tingkat keahlian operator untuk mengenali kebutuhan mahasiswa, menyusun agenda dan mengembangkan program-program yang ada

di dalam sistem sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mahasiswa yang merupakan bagian dari sistem ini, karena hal ini merupakan salah satu gambaran berkembang atau tidaknya suatu sistem yang ada.

Keahlian operator SIA diperoleh melalui autodidak (belajar sendiri), selain belajar sendiri pihak Rektorat telah melakukan dan mendukung upaya untuk meningkatkan keahlian operator di tiap Fakultas dengan mengadakan pelatihan terutama ketika ada pembaharuan sistem. Adapun data operator SIA yang ada pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang pernah mengikuti pelatihan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Daftar Operator SIA FKIP Unmul

No	Nama	L/P	Jenjang
1	Rini, S.Pd	P	S1
2	Bambang Setiawan, S.Pd	L	S1
3	Suriansyah, S.Pd	L	S1
4	Eka Darmayanti, S.Pd	P	S1
5	Nur Syahuri, S.Pd	L	S1
6	Arista, S.Pd	P	S1

Sumber: Kasubag Akademik FKIP Unmul

Efektivitas penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman dari kriteria adaptasi yang dapat dilihat dari tingkat keahlian operator sudah ada sekalipun latar belakang pendidikannya Sarjana Pendidikan yang tidak sinkron dengan pekerjaannya di bagian Sistem Informasi Akademik. Karena pelayanan yang ada di sistem dapat terselesaikan meskipun lambat dengan kemampuan yang dimiliki oleh operator SiA yang didapat melalui autodidak (belajar sendiri) dan pelatihan meskipun tidak rutin dilaksanakan.

3. Proses Sosialisasi Penerapan SIA

Agar suatu program dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran, perlu adanya sosialisasi terutama yang ditujukan kepada para penerima manfaat program. Hal ini bertujuan agar para mahasiswa sebagai penerima manfaat program dapat mengetahui maksud dan tujuan dari penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) ini.

Tabel 4.6 Proses Sosialisasi SIA FKIP Unmul

	Proses Sosialisasi	Penanggungjawab	Waktu Sosialisasi	Dalam Kegiatan
Dosen	Penginputan Nilai	Pembantu Dekan I	6 Bulan Sekali	Rapat Akademik
Mahasiswa	Registrasi Mahasiswa Baru	Program Studi	1 Tahun Sekali	Semester Ganjil

Sumber: Bagian Sistem Informasi Akademik FKIP Unmul

Efektivitas penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman dari kriteria integrasi yang dapat dilihat dari proses sosialisasi penerapan SIA dapat disimpulkan bahwa dalam sosialisasi tersebut dapat dipahami oleh mahasiswa maupun dosen, sekalipun operator Fakultas tidak pernah melakukan sosialisasi, karena seperti proses sosialisasi registrasi mahasiswa sudah dilakukan oleh Program Studi ketika semester ganjil. Sedangkan proses sosialisasi penginputan nilai dosen dilakukan oleh Pembantu Dekan I yang biasanya dilakukan saat rapat akademik setiap 6 bulan sekali.

4. Tingkah Laku Operator

Dalam kondisi sekarang ini para pemberi pelayanan dituntut untuk melakukan perubahan total pada perilaku atau tindakan agar mampu mewujudkan harapan penerima pelayanan akan adanya pelayanan publik yang lebih baik. Operator sebagai pemberi pelayanan harus mampu menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi maupun kelompok. Hal itu agar menjadi acuan atau penuntun bagi operator dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang operator berikan seperti jika ada mahasiswa yang lambat KRS atau pun ada informasi terkait pelayanan akademik mahasiswa, operator menginformasikannya melalui grup *facebook* SIA seperti yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar 4.4 Grup *facebook* SIA FKIP Unmul



Sumber: Bagian Sistem Informasi Akademik FKIP Unmul

Efektivitas penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman dari kriteria motivasi anggota yang dapat dilihat dari tingkah laku operator dapat disimpulkan bahwa sudah memuaskan dalam memberikan pelayanan karena tindakan atau perilaku operator yang sopan, ramah dan cepat tanggap. Hal ini

terbukti dengan pelayanan yang diberikan tanpa membeda-bedakan, proses penanganan keterlamabatan KRS mahasiswa dengan menginformasikannya melalui media sosial (*facebook*) atau pun Ketua Tingkat.

5. Tersedianya Sarana dan Prasarana

Dalam menciptakan Sistem Informasi Akademik (SIA) yang baik, diperlukan sarana dan prasarana memadai dalam mencapai hal tersebut. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, penulis melihat masih ada sarana dan prasarana yang kurang mendapat perhatian dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Adapun sarana dan prasarana yang digunakan operator SIA dalam mendukung pelayanan yang diberikan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana Operator SIA FKIP

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Meja dan Kursi	12
2	Komputer	6
3	Printer EPSON LQ	4
4	Printer HP Laser	4
5	<i>Air Cooler</i> (Pendingin Ruangan)	1
6	<i>Genset</i>	1
7	Jaringan Internet	1
8	Alat Kebersihan (Sapu dan Keranjang Sampah)	2

Sumber: Bagian Sistem Informasi Akademik FKIP Unmul

Efektivitas penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman dari kriteria motivasi anggota yang dapat dilihat dari tersedianya sarana dan prasarana dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana di FKIP khususnya sarana dan prasarana pendukung sistem ini belum memadai, karena masih terdapat hambatan yang terjadi dilapangan seperti gangguan jaringan atau *server down* dan tidak adanya sarana komunikasi (telpon kantor) yang mendukung pelayanan yang diberikan mengingat jarak antara kampus utama Gunung Kelua dengan yang lain berjauhan.

6. Penyelesaian Pekerjaan Yang Menjadi Tanggungjawab

Setiap pemberi pelayanan dilengkapi dengan wewenang untuk melakukan pekerjaan dan setiap wewenang melekat atau diikuti pertanggungjawaban. Setiap pekerjaan harus dapat memberikan pertanggungjawaban yang sesuai dengan wewenangnya. Operator yang merupakan bagian dari penggerak sistem ini tentunya memiliki pekerjaan yang menjadi tanggungjawab yang harus diselesaikannya. Adapun pekerjaan yang menjadi tanggungjawab operator dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8 Pekerjaan Yang Menjadi Tanggungjawab Operator SIA
FKIP**

No	Jenis Pekerjaan
1	Menawarkan matakuliah
2	Melayani registrasi mahasiswa baru dan mahasiswa lama
3	Persetujuan/validasi KRS (Kartu Rencana Studi)
4	Melakukan <i>input</i> data mahasiswa dan <i>input</i> data dosen kedalam <i>database</i>
5	Menentukan pembagian kelas
6	Mencetak absensi kelas
7	Mencetak Daftar Peserta Ujian dan Nilai Ujian Akhir (DPNA) dan berita acara ujian
8	Menerima nilai akhir dari dosen dan mencetak KHS (Kartu Rencana Studi)
9	Pendaftaran <i>online</i> SKL dan mencetak SKL

Sumber: Bagian Sistem Informasi Akademik FKIP Unmul

Efektivitas penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman dari kriteria produksi yang dapat dilihat dari penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggungjawab dapat disimpulkan bahwa pekerjaan yang menjadi tanggungjawab operator berkaitan dengan akademik terutama yang sudah ada di dalam sistem sudah terselesaikan dengan baik. Seperti menawarkan matakuliah, validasi KRS, menyiapkan absensi mahasiswa, DPNA, SKL serta mencetak KHS. Sebelum menjadi KHS terlebih dahulu di input oleh dosen, operator hanya sebatas mencetaknya saja. Proses penginputan nilai ini merupakan tanggungjawab dosen namun masih ada beberapa yang dikerjakan kembali oleh operator. Hal ini disebabkan karena masih ada beberapa dosen yang tidak mahir menggunakan komputer dan mengajar lebih dari satu matakuliah. Sehingga proses tersebut harus diselesaikan oleh operator, hal ini juga yang menyebabkan nilai KHS lambat keluar.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat ditarik kesimpulan penerapan Sistem Informasi Akademik (SIA) dalam meningkatkan pelayanan pada mahasiswa FKIP Universitas Mulawarman belum efektif, hal tersebut dapat dilihat dari:

1. Proses penambahan atau pengurangan operator, dapat dikatakan operator yang ada saat ini masih kurang. Karena operator yang ada masih belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal jika melihat perbandingan jumlah antara operator SIA yang hanya 6 orang dengan mahasiswa yang dilayani berjumlah 7.819 orang.
2. Tingkat keahlian operator, dapat dikatakan sudah ada sekalipun latar belakang pendidikannya Sarjana Pendidikan yang tidak sinkron dengan pekerjaannya

di bagian Sistem Informasi Akademik. Karena pelayanan yang ada di sistem dapat terselesaikan meskipun lambat dengan kemampuan yang dimiliki oleh operator SiA yang didapat melalui autodidak (belajar sendiri) dan pelatihan meskipun tidak rutin dilaksanakan.

3. Proses sosialisasi penerapan SIA, dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, karena sudah dapat dipahami oleh mahasiswa dan dosen, sekalipun operator Fakultas tidak pernah melakukan sosialisasi. Hal ini terbukti seperti proses sosialisasi registrasi mahasiswa sudah dilakukan oleh Program Studi ketika semester ganjil. Sedangkan proses sosialisasi penginputan nilai dosen dilakukan oleh Pembantu Dekan I yang biasanya dilakukan saat rapat akademik setiap 6 bulan sekali.
4. Tingkah laku operator, dapat dikatakan sudah memuaskan dalam memberikan pelayanan karena tindakan atau perilaku operator yang sopan, ramah dan cepat tanggap. Hal ini terbukti dengan pelayanan yang diberikan tanpa membedakan, proses penanganan keterlamabatan KRS mahasiswa dengan menginformasikannya melalui media sosial (*facebook*) atau pun Ketua Tingkat.
5. Tersedianya sarana dan prasarana, dapat dikatakan ada seperti sarana pendukung *genset* namun belum memadai, hal ini terbukti dengan masih adanya hambatan yang terjadi dilapangan seperti gangguan jaringan atau *server down*. Kemudian untuk cakupan pelayanan masih perlu diperhatikan sebab tidak ada sarana komunikasi (telpon kantor) mengingat jarak antar kampus yang berjauhan.
6. Penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggungjawab, dapat dikatakan sudah terselesaikan dengan baik, namun untuk proses penginputan nilai masih ada beberapa yang dikerjakan kembali oleh operator. Hal ini disebabkan karena masih ada beberapa dosen yang tidak mahir menggunakan komputer dan mengajar lebih dari satu matakuliah. Sehingga proses tersebut harus diselesaikan kembali oleh operator.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat kepada semua pihak, adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk proses penambahan operator yang berikutnya sesuai dengan latar belakang pendidikan yang memang ahli dibidang sistem informasi. Hal ini perlu dilakukan mengingat latar belakang operator SIA yang sekarang tidak sinkron dengan pekerjaannya.
2. Tingkat keahlian operator hendaklah terus dikembangkan melalui pelatihan resmi yang rutin dilakukan dari pihak Rektorat dan pihak Fakultas maupun Studi Banding ke Universitas lain yang sudah berhasil dalam menjalankan sistem seperti ini.

3. Sosialisasi seharusnya diadakan setiap semester dan melibatkan pihak yang lebih berkompeten. Perlu dipertimbangkan dalam melakukan sosialisasi selanjutnya agar dapat melibatkan pihak yang lebih kompeten dibidang sistem informasi.
4. Diharapkan untuk sarana dan prasarana yang menunjang operator SIA lebih diperhatikan. Seperti ditambah *bandwidth* (cakupan frekuensi) untuk mendukung kecepatan akses agar ketika banyak yang menggunakan tidak menjadi lelet agar pelayanan yang diberikan menjadi lancar.
5. Perlunya pengadaan sarana telekomunikasi (telepon kantor) agar lebih memudahkan operator SIA ketika bekerja mengingat kampus yang ada di FKIP tidak hanya di Gunung Kelua saja.
6. Perlunya koordinasi yang baik antar dosen dengan operator SIA agar permasalahan lamanya proses penginputan nilai yang menjadi tanggungjawab dosen terselesaikan.
7. Perlu adanya kerjasama yang baik dari pihak-pihak terkait seperti bagian Akademik, Prodi-Prodi yang ada di FKIP dan yang lainnya dalam proses pelayanan Sistem Informasi Akademik agar dapat terus berkembang sesuai dengan tuntutan lingkungan.

Daftar Pustaka

- Atmosoeparto, Kisdarto. 2002. *Menuju SDM Berdaya – Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Gitosudarmo, Indriyo dan Agus Mulyono. 2001. *Manajemen Edisi 3*. Yogyakarta: BPFE.
- H. B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif (Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian)*. Surakarta: Sebelas Maret University Press
- Halim, Abdul. 2001. *Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Bunga Rampai
- Handyaningrat, Soewarno. 1990. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung
- Husein, Muhammad Fakhri dan Amin Wibowo. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN Yogyakarta
- Ismail. 2009. *Etika Birokrasi*. Malang: Ash-Shiddiqy Press
- Jogiyanto. 2003. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Miles, Mathew B dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI Press)
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pasalong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sianipar. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN

- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- _____. 2006. *Metode Penelitian Administrasi (Dilengkapi dengan metode R & D)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Supriyanto, Eko dan Sri Sugiyanti. 2001. *Operasional Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tangkilisan, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Zahnd, Markus. 2006. *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Yogyakarta: Kanisius

Dokumen-dokumen :

- Keputusan Rektor Universitas Mulawarman Nomor : 679/DT/2011 *Tentang Pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIA) Universitas Mulawarman Tahun 2011*
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 *Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi*

Sumber Internet :

- <http://dewin221106.blogspot.com/2010/03/sistem-informasi-akademik.html>
(Diakses pada tanggal 21 Oktober 2014 pukul 12.40 Wita)
- http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi_manajemen (Diakses pada tanggal 21 Oktober 2014 pukul 12.30 Wita)
- <http://lppm.akmi-baturaja.ac.id/wp-content/uploads/2015/02/RANCANG-BANGUN-SISTEM-INFORMASI-AKADEMIK-AMIK-AKMI-BATURAJA-.pdf> (Diakses pada tanggal 21 Oktober 2014 pukul 12.10 Wita)
- http://www.academia.edu/7453278/101878-AHMAD_KHOIRUL_RIJAL-FST_1_.PDF (Diakses pada tanggal 21 Oktober 2014 pukul 12.10 Wita)