

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen HM. Ryacudu Lampung Utara

Ahmad Junaidi

Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung

Eka Ubaya Taruna R.

Analisis Manajemen Mutu Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu

Hasrun Oganda

Pengaruh Pemberian Penghargaan dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung

Ridwan Rangkuti

Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Terhadap Target Pasar Beton Curah CV. Arum Abadi Readymix Tarahan Lampung Selatan

Subartina

Pengaruh Strategi Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat di Kabupaten Lampung Tengah (Studi Pada Tunas Dwipa Matra Cabang Trimurjo)

Yoga Aditya A.P.

Partisipasi Publik Dalam Program Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Tangkit Serdang Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus

Yuli Tusiono



e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 2 Agustus 2017

Pembina

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr. Yadi Lustiadi, M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik, M.Si

Penyunting Ahli

Prof. Dr. Yulianto, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Akhmad Suharyo, M.Si (FISIP-UBL)

Dr. Nur Efendi, M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal, M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Vida Yunia Cancer, S.A.N

Tata Usaha

Winda, SE

Penerbit

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No. 89 Labuhan Ratu – Bandar Lampung 35142

Telp: (0721) 789825, Fax: (0721) 770261, E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 2 AGUSTUS 2017

DAFTAR ISI

Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Mayjen HM. Ryacudu Lampung Utara	1-9
Ahmad Junaidi	
Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung	10-21
Eka Ubaya Taruna Rauf	
Analisis Manajemen Mutu Terpadu Rumah Sakit Umum Daerah Pringsewu	22-34
Hasrun Oganda	
Pengaruh Pemberian Penghargaan dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Teluk Betung Kota Bandar Lampung	35-44
Ridwan Rangkuti	
Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Terhadap Target Pasar Beton Curah CV. Arum Abadi <i>Readymix</i> Tarahan Lampung Selatan	45-54
Suhartina	
Pengaruh Strategi Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat di Kabupaten Lampung Tengah (Studi Pada Tunas Dwipa Matra Cabang Trimurjo)	55-63
Yoga Aditya Anggana Putra	
Partisipasi Publik Dalam Program Bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kelurahan Tangkit Serdang Kecamatan Pugung Kabupaten Tanggamus	64-76
Yuli Tusiono	

**ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SABURAI BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

**EKA UBAYA TARUNA RAUF, MAHASISWA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

ABSTRACT

This research discusses about the analysis of management information system in improving service quality at Faculty of Social and Political Sciences Saburai University, research methodology used in this research is qualitative where by way of interview researcher with the informant. it is known that the Management Information System that runs in the Faculty of Social and Political Sciences Saburai University Bandar Lampung, has been running well from the five indicators that researchers use, but nevertheless from human as information processors still lack and support equipment is still considered minimum, such as less fast of the internet network, many system services that are not working and the minimal resources and Quality of Service in the Faculty of Social and Political Sciences Saburai University of Bandar Lampung with the existence of Management Information System can be increased from the manual system and then become an online-based system, from the five indicators researchers use only in physical and reliability that still needs to be improved as limited desks, chairs and equipment related to budget and human resources are still limited.

Management information system in improving service quality at Faculty of Social and Political Sciences Saburai University. It's been going well, compared to using a long time-consuming manual, using the SIM then the emphasis, assurance and responsiveness can be improved and can provide information with a faster, easier and less complicated service quality. With the SIM at the Faculty of Social and Political Sciences Saburai University is expected to process academic information can improve the quality of service to users.

Keywords: Management Information System, Service Quality

A. Pendahuluan

Gambaran mengenai kondisi nyata tentang perkembangan teknologi mendukung bahwa informasi juga sangat dibutuhkan dalam suatu kegiatan akademik. Untuk membangun informasi yang handal dibutuhkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang mampu menampung dan mengolah data serta menghasilkan informasi yang tepat dan akurat setiap saat. Tanpa dukungan SIM yang tangguh, maka akan sulit kegiatan akademik yang baik akan terwujud, karena SIM menolong kegiatan akademik bidang apapun dalam mengintegrasikan data, mempercepat dan mensistematisasikan

pengolahan data, meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Sistem Informasi Manajemen yang sudah diterapkan di Universitas Saburai khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yaitu sistem informasi manajemen khusus bidang akademik yaitu siacad online yang memiliki Fasilitas Layanan administrasi akademik antara lain adalah pendaftaran / registrasi mahasiswa baru, pengurusan KRS, pengurusan Nilai, Transkrip dan laporan yang terkait dengan data mahasiswa, dosen, penjadwalan, absensi kehadiran dan lainnya. Dengan diterapkannya Sistem Informasi Manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Saburai, diharapkan kinerja layanan administrasi khususnya akademik menjadi meningkat. Melihat pentingnya sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka untuk mendukung kegiatan akademik yang berbasis online, peneliti menyusun penelitian ini dengan topik “Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung”.

B. Kajian Teori

1. Sistem Informasi Manajemen

Pada dasarnya sebuah sistem informasi manajemen menerima dan memproses data untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen. Untuk memperjelas pelaksanaan dari sistem informasi manajemen diperlukan beberapa indikator dari sistem informasi manajemen. Adapun indikator-indikator dari sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis, (2009:57), yaitu:

a). Informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

b). Manusia sebagai pengolah informasi

Peranan manusia disini sangat besar yaitu untuk menciptakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap. Baik buruknya informasi yang dihasilkan tergantung dari profesionalitas dari manusia itu sendiri.

c). Konsep sistem

Sistem adalah suatu bentuk kerjasama yang harmonis antara bagian/komponen/sub sistem yang

saling berhubungan satu dengan bagian/komponen/sub sistem lainnya untuk mencapai suatu tujuan.

d). Konsep pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan adalah tindakan pimpinan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dalam organisasi yang dipimpinnya dengan melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang dimungkinkan.

e). Nilai informasi

Informasi dapat mengubah sebuah keputusan. Perubahan dalam nilai hasil akan menentukan informasi. Bahwa suatu informasi itu harus dapat menjadi ukuran yang tepat, yang nantinya dapat memberikan masukan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan.

Jadi dari pengertian diatas dapat ditarik pengertian bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub-sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen.

2. Kualitas Pelayanan

Parasuraman dan Zeithaml, (2009:180) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pengguna/pemakai. Perkembangan selanjutnya, Parasuraman dan Zeithaml, (2009:180) menyederhanakan sepuluh indikator di atas menjadi lima indikator pokok yang dikenal dengan *SERQUAL* (service quality) yang terdiri dari:

a) **Bukti fisik (*tangibles*)** yaitu kemampuan suatu organisasi dalam

menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara organisasi jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pengguna. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi), teknologi (peralatan dan perlengkapan), serta penampilan pegawai.

- b) **Keandalan** (*reliability*) adalah kemampuan organisasi memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c) **Daya tanggap** (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pengguna dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d) **Jaminan** (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna kepada organisasi. Hal ini meliputi beberapa komponen : Komunikasi (*communication*), Kredibilitas (*credibility*), Keamanan (*security*), Kompetensi (*competence*) dan Sopan santun (*courtesy*).
- e) **Empati** (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna dengan berupaya memahami keinginan pengguna dimana suatu organisasi diharapkan memiliki suatu pengetahuan tentang pengguna, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna.

C. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk memberikan gambaran keadaan yang terjadi pada saat ini secara sistematis. Menurut H. Hadari Nawawi, (2005:73), metode deskriptif dapat dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang nampak atau sebagaimana adanya. Adapun jenis metode deskriptif yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah studi kasus yang secara intensif mengkaji tentang keadaan tertentu, yang berupa kasus, atau suatu fenomena. Fokus penelitian ini terletak pada Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Fisipol Universitas Saburai Bandar Lampung. Disini peneliti memfokuskan mengenai Bagaimana Sistem Informasi Manajemen berjalan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung dan Bagaimana kualitas pelayanan di Fisipol Universitas Saburai Bandar Lampung dengan adanya sistem informasi manajemen

Adapun informan dalam penelitian ini adalah Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Pegawai Rektorat Universitas Saburai, yaitu Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai, Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Saburai, Kepala Biro Akademik Universitas Saburai dan 2 (dua) orang dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai.

D. Pembahasan

1. Sistem Informasi Manajemen berjalan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung

Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Dari hasil penelitian dengan melibatkan informan yang telah menjawab beberapa pertanyaan penelitian yang peneliti ajukan dari variabel sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan yang dimana peneliti dalam menggunakan variabel sistem informasi manajemen menggunakan teori Gordon B. Davis, (2009:57) yang menyatakan bahwa ada 5 (lima) indikator dari sistem informasi manajemen diantaranya adalah informasi, manusia sebagai pengolah informasi, konsep sistem, konsep pengambilan keputusan dan nilai informasi. Sedangkan kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori Parasuraman dan Zeithaml, (2009:180) yang menyederhanakan sepuluh indikator menjadi lima indikator pokok yang dikenal dengan *Serqual* (*Service Quality*) yang terdiri dari Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati.

a). Informasi

Berjalannya informasi melalui sistem informasi manajemen berbasis online di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai bukan berarti tidak terdapat kendala dan sudah baik, sistem informasi manajemen khusus bidang akademik telah memberikan informasi kepada pengguna yaitu dosen, mahasiswa dan pegawai atau staf tetapi masih belum maksimal, perlu adanya pembenahan-pembenahan di dalam sistem itu sendiri terutama dalam sumber daya manusianya ditambah perangkat perangkat peralatan untuk mendukung sistem itu. Dengan demikian bahwa sistem informasi manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berbasis online yang terkait dengan informasi sudah berjalan dengan baik namun masih belum maksimal. Sesuai pendapat Gordon B. Davis, (2009:57) yang menjelaskan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data akan tetapi tidak

semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut.

b). Manusia sebagai Pengolah Informasi

Hasil penelitian diketahui bahwa sistem informasi manajemen berjalan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai salah satunya adanya sumber daya manusia sebagai pengolah informasi untuk di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai pemakai atau pengguna adalah dosen, mahasiswa dan pegawai yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai sendiri mereka menggunakan informasi yang disampaikan atau disediakan oleh sistem informasi manajemen tersebut yang dimana data data pengelolaan informasinya ditangani oleh pegawai yang memang sudah terbiasa menggunakan dan meleak teknologi, sehingga informasi yang disampaikan menjadi sangat penting dan dibutuhkan oleh pengguna.

Sumber daya sebagai pengolah informasi memang harus diisi oleh orang-orang yang melek teknologi seperti apa yang disampaikan oleh pimpinan Fisipol Universitas Saburai, namun demikian dengan banyaknya pengguna atau pemakai informasi tersebut sudah barang tentu membutuhkan tenaga atau pegawai yang tidak sedikit untuk saat ini pengolah informasi di Fisipol sudah cukup tetapi perlu adanya penambahan seiring perkembangan teknologi sekarang. Untuk Fisipol sendiri sudah cukup tetapi untuk peralatan sarana perlu adanya penambahan.

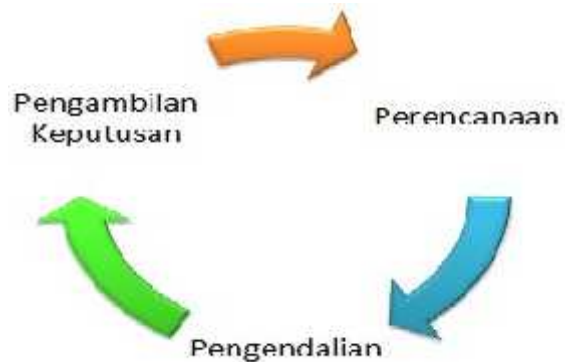
c). Konsep sistem

Diketahui bahwa konsep yang digunakan adalah konsep yang telah dibuat melalui kalender akademik disamping perencanaan, formulasi terinci untuk mencapai suatu tujuan akhir tertentu adalah aktivitas manajemen yang disebut

perencanaan. Oleh karenanya, perencanaan mensyaratkan penetapan tujuan dan identifikasi metode untuk mencapai tujuan tersebut. Dimana perencanaan konsep sistem ini dapat berupa komputer pusat atau dapat pula merupakan jaringan kerja beberapa komputer kecil. Gagasan pokoknya adalah paduan terencana dari berbagai penerapan yang layak dan efektif. Dari hasil penelitian, peneliti dapat mengetahui bahwa setiap sistem informasi manajemen khusus di bidang akademik ternyata mempunyai kelebihan dan kekurangan serta terintegrasi dengan konsep yang telah disusun berdasarkan kalender akademik yang didukung dengan perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan dimana dianalisis dengan menggunakan swot untuk mengetahui kelebihan dan kekurangannya. Bahwa kelebihan sistem informasi manajemen khusus bidang akademik secara online yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik adalah : Fasilitas Krs Online ini dapat digunakan oleh pihak Universitas Saburai dan mahasiswa, 24 jam, Non Antrian dan Beban ringan.

Terkait konsep sistem yang digunakan atau ditawarkan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai untuk menjalankan sistem informasi manajemen tersebut perlu dibuat karena sumber daya yang dimiliki Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai sangat terbatas, sehingga harus dimanfaatkan secara optimal. Konsep ini juga digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena para kompetitor memiliki sumberdaya teknologi yang sama dan memastikan bahwa aset teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara langsung maupun tidak langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, baik kepada dosen, mahasiswa maupun pegawai itu sendiri. Selain itu, konsep sistem berbasis sistem informasi manajemen akademik online ini digunakan untuk mencari kelebihan atau kekurangan serta

menjamin bahwa teknologi informasi yang direncanakan benar-benar menjawab kebutuhan dosen, mahasiswa, pegawai akan informasi yang dibutuhkan. Konsep sistem menurut Gordon B. Davis, (2009 :114) dapat digambarkan sebagai berikut :



Konsep Sistem, Gordon B. Davis, 2009:114

Selain sistem informasi manajemen yang berbasis akademik online dalam meningkatkan kualitas pelayanan mempunyai kelebihan dan kekurangan serta konsep yang diterapkan dan menjalankannya sehingga diketahui perbedaan sistem secara manual dan komputerisasi/online sudah tentu mengharuskan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk melakukan perawatan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diperoleh perawatan dalam sistem tersebut berupa pemeriksaan periodik, audit dan permintaan pengguna akan menjadi *source* untuk melakukan perawatan sistem diseluruh masa hidup sistem. Pemeliharaan sistem merupakan cara terbaik untuk menjaga efisiensi sistem yang sudah ada. Seperti kata pepatah, lebih baik memelihara dari pada mengganti.

d). Konsep Pengambilan Keputusan

Berdasarkan hasil penelitian dan didukung oleh pendapat Gordon B. Davis, (2009:96) yang menyebutkan konsep pengambilan keputusan adalah serangkaian langkah pemecahan masalah yang memastikan bahwa masalah itu pertama-

tama dipahami, solusi alternatif dipertimbangkan, dan solusi yang dipilih bekerja. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut : Usaha persiapan, Usaha definisi/mengidentifikasi masalah untuk dipecahkan, Usaha solusi.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terlibat dalam pemecahan masalah untuk pengambilan keputusan yang efektif dan efisien. Pentingnya pemecahan masalah bukan didasarkan pada jumlah waktu yang dihabiskan tetapi pada konsekuensinya. Pengambilan keputusan adalah tindakan memilih konsep/ aksi yang diyakini pimpinan akan memberikan solusi terbaik atas masalah tersebut. Salah satunya kunci pemecahan masalah adalah mengidentifikasi berbagai alternatif keputusan. Tingkat penyelesaian diselesaikan di leading sektornya, jika permasalahan terjadi di Fakultas maka operator fakultas harus melaporkan ke Universitas sehingga operator Universitas akan turun ke fakultas dan sebaliknya jika terjadi masalah di Universitas maka akan operator Universitas akan turun ke Fakultas untuk memberitahukan atau *by phone*". Kemudian dalam pengambilan keputusan yang terlibat adalah semua operator fakultas untuk sharing antar fakultas, tetapi sebelumnya dilakukan rapat terlebih dahulu untuk memperoleh data, kemudian pengambilan keputusan dilakukan secara rapat pimpinan yang diketua oleh Wakil Rektor I selaku Bidang Akademik bersama semua unsur pimpinan fakultas untuk memecahkan masalah yang terjadi atau ada, khususnya hal penting yang berkaitan dengan akademik.

e). Nilai Informasi

Hasil penelitian yang diperoleh peneliti bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem berbasis komputer secara online yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai atau pengguna dengan kebutuhan serupa. Output informasi oleh pimpinan

atau atasan maupun pegawai dalam organisasi untuk membuat keputusan dalam memecahkan masalah. Sehingga menurut Kepala Biro Akademik secara umum nilai informasi adalah perubahan dalam perilaku keputusan yang disebabkan oleh informasi, dengan kata lain dapat dihadapkan dengan beberapa kemungkinan keputusan. Contoh seorang pengambil keputusan akan memilih salah satu berdasarkan informasi yang dimilikinya, artinya nilai informasi itu sangat berguna tergantung kita menilainya. Nilai suatu informasi berhubungan dengan keputusan. Hal ini berarti bahwa bila tidak ada pilihan atau keputusan, informasi menjadi tidak diperlukan. Keputusan dapat berkisar dari keputusan berulang yang sederhana sampai keputusan strategis jangka panjang.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai harus menyadari apabila mereka cukup realistis dalam keinginan mereka, cermat dalam merancang dan menerapkan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai keinginan serta wajar dalam memberikan pelayanan kepada pemakai atau pengguna seperti dosen, mahasiswa dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai sendiri serta manfaat yang akan diperoleh. Dari hasil wawancara dengan Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai diketahui bahwa banyak sekali nilai informasi yang kita dapat salah satunya adalah tentang akademik seperti siacad, feeder pokoknya yang berkaitan dengan akademik. Contohnya dalam siacad nilai informasi yang dapat diambil seperti kita dapat mengetahui keberadaan mahasiswa dalam menyusuna krs, mengetahui keaktifan mereka selama mengikuti perkuliahan dan yang tidak kalah penting kita bisa melihat nilai akademik, disamping itu juga kita bisa melihat dan mengawasi pegawai yang memberikan pelayanan akademik tersebut kepada pemakai atau pengguna, bagaimana dia melayani dan memberikan informasi,

menjawab pertanyaan, bahkan memecahkan masalah yang timbul. Nah disitu kita bisa menilai informasi itu.

Berkaitan dengan nilai informasi dari suatu sistem informasi manajemen khususnya bidang yang berkaitan dengan akademik bila dilihat dari tingkat pendidikan sudah cukup memadai, dan jika dilihat dari jumlah pegawai yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sudah cukup kalau di liat dari struktur yang ada, namun perlu ditambah untuk sumber daya manusia yang berkaitan dengan akademik karena bukan hanya dapat memberikan pelayanan juga dapat meningkatkan pelayanan sehingga informasi yang berbentuk data kemudian diolah sehingga menjadi suatu informasi yang bernilai walaupun saat ini sudah cukup baik informasi yang di dapat tapi tidak ada salahnya melakukan penambahan pegawai karena yang diurusi banyak seperti laporan dan lain lain. Berdasarkan keterangan informan, perlu adanya penambahan pegawai khususnya yang berkaitan dengan akademik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan nilai informasi kepada pengguna atau pemakai. Adapun penambahan pegawai khususnya bidang akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Saburai bertujuan meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi, menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis, mengembangkan proses perencanaan yang efektif, mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi, menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi, mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru dan memperbaiki produktifitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

Sehingga nilai informasi dapat bermanfaat dan bernilai di mata pemakai atau pengguna.

2. Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung Dengan Adanya Sistem Informasi Manajemen Berbasis Sistem Informasi Akademik Dengan Sistem Online

Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan sistem informasi manajemen dapat dilihat dari pendekatan yang dilakukan, salah satunya adalah konsep dimensi kualitas pelayanan dari Parasuraman Zeithaml. Dengan demikian kualitas pelayanan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sistem informasi manajemen yang diberikan pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai mengenai bukti langsung daya tanggap, jaminan, keandalan dan empati

a). Bukti Fisik (*tangibles*)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh dan diketahui bahwa kemampuan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam menunjukkan eksistensinya kepada dosen, mahasiswa juga pegawai dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kaitan dengan akademik sudah cukup baik. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam menyajikan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai. Hasil penelitian diketahui bahwa bukti fisik yang diberikan pegawai pengolah informasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Saburai sudah cukup baik, dan terkait peralatan dan perlengkapan pendukung sistem informasi manajemen khusus akademik tersebut masih ada kendala dikarenakan berkaitan dengan anggaran, tetapi berkaitan bukti fisik seperti gedung, meja dan kursi tidak mengganggu dan masih dalam keadaan wajar dan masih bisa digunakan walaupun perlu dibenahi dan ditambah terutama jaringan internetnya yang memang itu semua memerlukan dana yang besar dan masih menjadi kendala tetapi pada intinya semua dapat berjalan dengan baik khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai.

Menurut Parasuraman, A. Zaithami, dalam Ariani (2010:9) bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna atau pemakai baik melalui layanan teknis maupun layanan administratif. Sistem informasi manajemen bidang akademik merupakan solusi yang paling banyak digunakan dalam mengelola data-data akademik lembaga pendidikan yang ada di Indonesia. Selain mempermudah proses pengelolaan data, sistem informasi ini juga memperkecil biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh lembaga terkait. Oleh sebab itu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya melalui sumber daya sumber daya yang handal dalam mengelola informasi sehingga dapat digunakan oleh pemakai atau pengguna secara cepat dan baik. Senada dengan apa yang disampaikan oleh pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai bahwa sistem informasi manajemen khususnya akademik secara online memang dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara langsung bisa dilihat sendiri yang tadinya manual sekarang udah serba online yang dimana kita tinggal input, akses dan menilai apakah informasi itu bernilai atau tidak.

b). Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan hasil penelitian peneliti diperoleh keterangan bahwa aturan dalam memberikan layanan, para petugas tidak boleh menunda-nunda waktu, tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur, serta memenuhi apa yang menjadi keinginan dosen, mahasiswa. Keandalan ini bisa dilihat dari keterangan para informan yang peneliti jelaskan dan didukung oleh pendapat Ratminto, (2005:47) yang menyebutkan *Implementasi Reliability* (keandalan) pada kualitas pelayanan dalam memberikan informasi dengan menggunakan sistem informasi manajemen akademik yakni: a. Kemampuan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam memecahkan masalah dengan baik, b. Ketepatan Waktu Pelayanan, c. Ketertiban Administrasi, d. Kedisiplinan Pegawai Pelayanan

c). Daya Tanggap (*responsiveness*) Ketanggapan Pegawai Pelayanan

Perhatian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai terhadap pegawai khususnya pengolah informasi akademik untuk meningkatkan ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa adalah dengan memberikan pembinaan kepada pegawai melalui komunikasi informal, dan melalui rapat rutin lembaga. Lebih dari itu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai juga memberikan kesempatan kepada pegawai dengan reputasi yang baik untuk direkomendasikan melanjutkan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dalam rangka untuk memantapkan karir kepegawaiannya serta lebih menguasai dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa.

Kemampuan Dalam Memberikan Informasi (Ketepatan Informasi Yang Diberikan)

Sebagai penyelenggaraan administrasi akademik dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai, menerapkan kebijakan untuk hal-hal yang bersifat umum, diantaranya adalah; Sosialisasi SOP (Standar Operasional Prosedur), Sosialisasi pengurusan keadministrasian melalui pelaksanaan masa pengenalan kehidupan kampus bagi mahasiswa baru, Pemasangan baner terkait dengan alur pengurusan administrasi, Pemasangan jadwal hari kerja tenaga administrasi dan para pengelola informasi akademik dan Sosialisasi masa-masa pengurusan administrasi melalui pemasangan pegumuman/baner

Kesediaan Membantu Dalam Pelayanan

Mayoritas pegawai pengolah informasi atau data Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai mendedikasikan kemampuannya dengan niat mengabdikan. Oleh karena itulah demi menjaga stabilitas pelayanan yang diberikan pegawai pengolah informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai kepada dosen, mahasiswa, maka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai selain memberikan seleri sebagai ganti dari gaji (meskipun nominalnya tidak sebesar gaji), juga memberikan tunjangan-tunjangan lain sesuai dengan kemampuan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai.

Hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai terkait sistem informasi manajemen berbasis online khususnya bidang akademik yang dibrolehkan oleh para pegawai pengolah informasi antara lain :

1. Pengisian kartu rencana studi kepada mahasiswa

2. Sistem Informasi Nilai kepada dosen dan mahasiswa
3. Absen Kelas Mahasiswa, daftar hadir dosen
4. EPSBED
5. Layanan Keaktifan Mahasiswa
6. Layanan Penelitian dan Pengabdian Dosen
7. Perpustakaan, layanan jurnal
8. Aktifitas Mengajar Dosen

d). Jaminan (*assurance*)

Seorang pegawai akademik harus menyakinkan dosen dan mahasiswa yang diberikan juga harus bersikap sopan dan ramah. Karena dengan sikap itulah dosen dan mahasiswa merasa dihargai. Dimana kesopanan dalam pemberian pelayanan (keramahan, kejujuran petugas dalam melayani) merupakan jaminan yang diberikan. Secara rutin dan berkala pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai, termasuk pimpinan BAAK memberikan pengarahan dan pembinaan kepada pegawai khusus pengelola informasi akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk membangun karakter pegawai sesuai dengan harapan yang telah dibangun. Hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa Komunikasi yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada dosen, mahasiswa dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para dosen, mahasiswa dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai bidang akademik serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para dosen, mahasiswa. Bahwa sistem informasi manajemen secara manual dalam pengisian kartu rencana studi mahasiswa masih harus datang dan harus mengisi matakuliah apa yang harus diambil/ditempuh, lalu sistem informasi nilai mahasiswa harus datang untuk melihat sendiri nilai yang diberikan dosen yang ditempel dipapan pengumuman, absen kelas mahasiswa harus mengisi di daftar hadir dosen setiap kali tatap muka/pertemuan. Sedangkan

Sistem Informasi Manajemen (Berbasis Online), pengisian kartu rencana studi mahasiswa tidak perlu datang untuk mengisi matakuliah yang harus diambil/ditempuh, sistem informasi nilai mahasiswa tidak perlu datang untuk melihat nilai yang diberikan dosen, FEEDER mahasiswa dapat melihat Kartu Hasil Studi dirumah, dan dapat melihat matakuliah apa yang sudah ditempuh, siakad online mahasiswa dapat mengisi kartu rencana studi dirumah, dapat melihat kartu hasil studi (nilai) dimana saja serta dapat mendownload bahan / materi kuliah dari dosen dan dapat meminjam buku secara online.

e). Empati (*empathy*)

Hasil penelitian diperoleh bahwa pegawai pengolah akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada dosen dan mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mereka dimana pegawai pengolah informasi bidang akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan yang dapat diandalkan. Hasil penelitian juga menerangkan bahwa pegawai khususnya bidang akademik yang mengelola informasi memberikan perhatian kepada dosen dan mahasiswa sebagai pengguna atau pemakai, dimana pegawai yang menangani sistem informasi manajemen berbasis online khususnya akademik memberikan kemudahan akses dalam layanan akademik kepada dosen dan mahasiswa serta memahami kebutuhan dosen dan mahasiswa. Menurut Ratminto, (2005;2) *emphati* pegawai dalam hal pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pengguna atau pemakai dengan pegawai atau karyawan untuk memecahkan permasalahan dosen mahasiswa.

Menurut peneliti bahwa *emphati* petugas atau pegawai khususnya bidang akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam memberikan pelayanan sangat dipengaruhi oleh perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi serta memahami kebutuhan pengguna dalam hal memberikan pelayanan sehingga dapat dikatakan meningkatkan kualitas. Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pengguna (dosen, mahasiswa, pegawai) agar pihak yang dilayani merasa diperhatikan dengan pelayanan. Berdasarkan penelitian diperoleh keterangan terkait apa saja faktor pendorong dan penghambat sistem informasi manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Terkait faktor pendorong tersebut dapat diketahui bahwa :

- 1) Dukungan Manajemen Eksekutif, Keterlibatan / Peran Pemakai Akhir (*end user*)
- 2) Kejelasan Pernyataan Kebutuhan, Kematangan Perencanaan
- 3) Harapan Organisasi / Organisasi yang Nyata

Faktor Penghambat

- 1) Kurangnya Input dari End User
- 2) Tidak Lengkapnya Pernyataan Kebutuhan dan Spesifikasi
- 3) Pernyataan Kebutuhan Dan Spesifikasi Yang Senantiasa Berubah-Ubah
- 4) Kurangnya Dukungan Manajemen Eksekutif
- 5) Perencanaan yang Tidak Tepat dan Tidak Matang

Sedangkan menurut peneliti dapat disimpulkan dari hasil penelitian dilapangan bahwa faktor penghambat dari kualitas pelayanan dalam menjalankan sistem informasi manajemen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai dikarenakan beberapa faktor yang

ada dan peneliti sering dijumpai adalah : Rendahnya kualitas layanan terutama fasilitas internet, Banyak item-item/forum layanan yang tidak bisa digunakan alias tidak berfungsi, Kurangnya panduan untuk menggunakan layanan khususnya bidang akademik berbasis *online* dan optimalisasi sumber daya manusia dan sumber daya peralatan belum dilakukan dengan baik.

E. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- a) Bahwa Sistem Informasi Manajemen yang berjalan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung, sudah berjalan dengan baik dari kelima indikator yang peneliti gunakan, namun demikian dari manusia sebagai pengolah informasi masih terdapat kekurangan dan dukungan peralatan masih dirasa minim, seperti kurang cepatnya jaringan internet, layanan dalam sistem banyak yang tidak berfungsi dan sumber daya yang yang minim.
- b) Bahwa Kualitas Pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Saburai Bandar Lampung dengan adanya Sistem Informasi Manajemen dapat meningkat dari yang sistem manual kemudian menjadi sistem berbasis online, dari kelima indikator yang peneliti gunakan hanya di fisik dan keandalan yang masih harus ditingkatkan seperti masih terbatasnya meja, kursi dan peralatan terkait anggaran dan sumber daya manusia masih terbatas.

2. Implikasi

Berdasarkan penelitian dan pembahasan serta kesimpulan tersebut, maka peneliti dapat memberikan implikasi sebagai berikut :

- a) Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa manusia sebagai pengolah informasi masih terdapat kekurangan dan dukungan peralatan. Untuk itu pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai hendaknya dapat menambah sumber daya manusia yang ada menjadi relevan dengan kebutuhan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta dapat memberikan dukungan peralatan sebagai perlengkapan sistem informasi manajemen itu sendiri, misalnya dengan menambah pegawai yang berkompeten dibidang akademik dengan melihat latar belakang pendidikan yang dapat mendukung informasi akademik berbasis online serta memberikan peralatan yang sesuai dengan kemajuan teknologi pada saat ini seperti komputer dengan jaringan wifi yang berkecepatan tinggi didukung komponen yang lain.
- b) Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa bukti fisik dan keandalan masih sangat terbatas seperti meja, kursi disamping sumber daya manusianya terbatas diakibatkan anggaran. Oleh karena itu hendaknya pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Saburai lebih meningkatkan lagi keberadaan meja, kursi dengan mengadakan kerjasama dengan pemerintah maupun pihak swasta dalam hal pengadaan barang, disamping mengupayakan mencari dana dari pihak ketiga dengan cara melakukan MoU atau hibah. Serta menyeleksi pegawai baru untuk menambah sumber daya yang ada dengan jalan mencari sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Saburai dapat meningkat dari bidang akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Yusuf. 2004. *Dasar Dasar Metodologi Penelitian*. Jakarta. Rhineka Cipta.
- Budiman, Arief. 2001. *Sistem Informasi Manajemen* Jakarta. Gramedia
- Davis, Gordon B. 2009. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Pustaka Binaman Pressindo
- Jusuf Suit, Almasdi. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya. Manusia*, Jakarta. Galia Indonesi.
- Kasmir, 2005. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Malik, dkk, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lampung. Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Universitas Bandar Lampung
- Moekijat, 2006. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen* Bandung. CV Mandar Maju
- Moenir, H.A.S. 2002. *Bentuk-bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nawawi, H. Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. UGM Press University
- Raymond, Mcleod. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Erlangga
- Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Rusdiana, H.A. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Pustaka Setia
- Saleh, Wolkins. 2010. *Manajemen Dan Enam Prinsip Pokok Kualitas Pelayanan*. Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara
- Stoner, James A.F. 1996. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen* Jakarta. Intermedia
- Sugiyono, 2011. *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung. Alfabeta
- Sutedjo, Budi. 2007. *Pembangunan Sistem Informasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pelayanan Modern*. Andi Ofset.
- Zahruli, 2006. *Mutu dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta, PT. Media Cipta
- Zeithaml dan Parasuraman, 2009. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Kualitas Pelayanan*. Jakarta.
- , 2010. *Manajemen Pemasaran dan Pelayanan*. Jakarta. Bayu Media

ISSN : 2443-1214

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 2 Agustus 2017

Diterbitkan Oleh :
Program Pascasarjana
Magister Ilmu Administrasi
Universitas Bandar Lampung

