

**PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK SIAKAD DAN SIMARI
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI LINTAS
KASUS PADA UIN ANTASARI DAN ULM BANJARMASIN)**

Venda Yulia Widiesty¹, Sunarno Basuki², Sutarto Hadi³
Universitas Lambung Mangkurat^{1,2,3}
venda.yulia@gmail.com

ABSTRAK

Proses pemanfaatan kemajuan teknologi dalam dunia pendidikan semakin berdampak setelah masa pandemi Covid-19. Penggunaan aplikasi dengan tujuan efektif dan efisien diterapkan mulai dari keperluan administratif hingga rangkaian kegiatan akademik. Institusi pendidikan tingkat tinggi bahkan memiliki pangkalan data yang dikelola secara mandiri, seperti UPA-TIK yang dimiliki ULM dan TIPD milik UIN Antasari Banjarmasin. Sistem informasi akademik milik ULM yang dikelola UPA-TIK bernama SIMARI (sistem informasi terintegrasi) sementara sistem informasi akademik milik UIN Antasari dibawah pengelolaan TIPD bernama SIAKAD (sistem informasi akademik). Pelaksanaan sistem informasi akademik (SIA) di masing-masing universitas memiliki manajemen pelaksanaannya tersendiri. Melibatkan manajemen perguruan tinggi dari tingkat rektor hingga pelaksana, seluruhnya terintegrasi bertujuan sebagai penyelenggara yang berhasil memuaskan pelanggan/*user* pengguna aplikasi. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam berkaitan dengan pelaksanaan sistem informasi akademik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif disajikan secara deskriptif naratif dengan bahasan multikasus, yaitu di Universitas Lambung Mangkurat (ULM), Banjarmasin, dan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari, Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ditemukan beberapa kesimpulan yaitu; 1) Pelaksanaan perbaruan sistem informasi dan peningkatan kualitas informasi, akan lebih efisien bagi kepuasan pengguna informasi dan memenuhi kebutuhan penerima informasi; 2) Pencarian solusi yang cepat dan tepat tanggap dalam layanan diberikan baik dalam segi birokrasi maupun teknis namun tetap dilaksanakan dengan aman akan menghasilkan layanan yang memuaskan pelanggan (*service excellent*); 3) Pelaksanaan layanan dengan memaksimalkan fitur yang tersedia, didukung sosialisasi dan pelayanan yang responsif akan memudahkan dalam penerimaan informasi; 4) Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan lebih dari ekspektasi pelanggan (*service excellent*) akan meningkatkan kepuasan layanan bagi pengguna (*user*). Memberikan solusi cepat tanggap permasalahan merupakan salah satu upaya untuk memuaskan pelanggan, namun dengan memberikan layanan yang lebih dari apa yang diharapkan pelanggan tentu saja akan jauh meningkatkan nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan (*Wow Service*).

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelaksanaan, Sistem Informasi Akademik

ABSTRACT

The process of utilizing technological advances in the world of education has become increasingly impactful after the Covid-19 pandemic. The use of applications with the aim

of being effective and efficient is applied from administrative purposes to a series of academic activities. Higher level educational institutions even have databases that are managed independently, such as UPA-TIK owned by ULM and TIPD owned by UIN Antasari Banjarmasin. ULM's academic information system managed by UPA-TIK is called SIMARI (integrated information system) while UIN Antasari's academic information system under TIPD management is called SIAKAD (academic information system). Implementation of academic information systems (SIA) at each university has its own implementation management. Involving higher education management from the chancellor to executive level, all integrated with the aim of being an organizer that successfully satisfies customers/ users of the application. Objective in study This is to study thoroughly in-depth relating to the implementation of academic information systems to increase customer satisfaction. This research use qualitative approach presented descriptively narratively with multi case discussion, that is in University Lambung Mangkurat (ULM), Banjarmasin, and Antasari State Islamic University (UIN), Banjarmasin. Technique collection data in study This use technique interview, observation and documentation studies. The results of the research found several conclusions; 1) Implementation of updates information systems and improving the quality of information, will more efficient for satisfaction of information users and meeting the needs of information recipients; 2) The search for solutions that are fast and appropriately responsive in the services provided both in terms of bureaucracy and technical aspects but are still carried out safely will produce services that satisfy customers (service excellent); 3) Implementation services by maximizing available features, supported by socialization and responsive service will make it easier to receive information; 4) Service to increase customer satisfaction beyond customer expectations (service excellence) will increase service satisfaction for users. Providing quick response solutions to problems is one of the efforts to satisfy customers, However , by providing services that are more than what customers expect, of course it will greatly increase the value of customer satisfaction and loyalty (Wow Service).

Keywords: *Customer Satisfaction, Actuating, Implementation, Academic Information System*

PENDAHULUAN

Pada akhir 2019 Indonesia mengalami pandemi akibat merebaknya Virus Covid-19. Imbas dari adanya pandemi ini adalah pengurangan interaksi yang cukup signifikan dalam hubungan sosial. Masyarakat secara keseluruhan dilarang berkerumun atau berinteraksi secara langsung dari segala aktivitas, baik aktivitas ekonomi, sosial, pendidikan, hingga kesehatan. Akibat pandemi Covid-19 kegiatan perdagangan, pelayanan masyarakat, pendidikan secara keseluruhan bertransisi memanfaatkan dunia digital secara maksimal. Ekspektasi atau harapan terjadinya perkembangan teknologi informasi ke depan akan lebih bersifat terbuka dan terjadi dua arah, lebih beragam, multidisipliner, serta terkait pada produktivitas kerja (Herlina dkk, 2022). Secara khusus dalam dunia pendidikan, kegiatan belajar mengajar (KBM) dari tingkat Taman Kanak-Kanak/TK hingga perguruan tinggi/Universitas bertransisi menjadi pembelajaran daring/online. Pertumbuhan jejaring internet yang luar biasa dalam beberapa tahun terakhir ini semakin terasa memasuki dan memengaruhi berbagai sendi kehidupan kita,

termasuk dunia pendidikan (Salma, 2013). Bukan hanya KBM saja, aktivitas administrasi pendidikan dipaksa berganti menggunakan media daring/online. Tidak ada yang menyangka pandemi *Covid-19* yang berlangsung hingga kurang lebih 2 tahun tersebut telah mengubah kebiasaan berbagai segmen kehidupan masyarakat, termasuk pendidikan. Aplikasi-aplikasi online yang awalnya digunakan sebagai solusi di masa pandemi *Covid-19* kini terus berjalan untuk mempermudah jalannya siklus kegiatan di masyarakat. Produk teknologi pendidikan jika dilihat dari kategori level dan tahapannya pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua, yaitu produk berupa gagasan dan berupa materi/perangkat (Subkhan, 2016).

Pandemi *Covid-19* bukan satu-satunya alasan instansi pendidikan memaksimalkan aplikasi online di lingkungan pendidikan. Sejatinya banyaknya aplikasi online di lingkungan pendidikan juga lebih banyak dilatar belakangi oleh tujuan efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan produktivitas di lembaga pendidikan yang bersangkutan. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, menggunakan beberapa aplikasi *online* yang dikelola oleh UPT-TIPD (Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data). Mulai dari aplikasi penerimaan mahasiswa baru hingga pengelolaan SDM internal universitas mulai bertransisi ke pengolahan data *online/berbasis web*. Dengan adanya pangkalan data, maka dalam tahap ini dibuat juga sistem manajemen pangkalan data. Untuk fungsi-fungsi institusi pendidikan, dikembangkan juga model-model guna mendukung pengambilan keputusan, perencanaan, dll (Mesterjon, 2021).

Universitas Lambung Mangkurat adalah perguruan tinggi negeri yang memiliki UPT Pengembangan Teknologi dan Komunikasi (PTIK). UPT ini bertugas melaksanakan pengembangan sistem dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi serta pelayanan teknologi informasi dan komunikasi. PTIK ULM juga memiliki fungsi sebagai; 1) Penyusunan rencana, program, dan anggaran UPT; 2) Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi; 3) Pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi; 4) Pemberian layanan di bidang teknologi informasi dan komunikasi; 5) Pengembangan dan pengelolaan jaringan; 6) Pemeliharaan dan perbaikan jaringan; dan 7) Pelaksanaan urusan tata usaha UPT. Menurut peneliti penggunaan aplikasi sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini sesuai tuntutan perkembangan zaman yang mengutamakan efisiensi dan efektifitas. Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pelanggan, pelanggan yang puas juga melihat kualitas pelayanan yang diberikan apakah kualitas pelayanan sesuai dengan harapan atau tidak (Parasuraman, 1990). Terkait tujuan efisiensi dan efektifitas kegiatan akademik, SIA mampu mewujudkan keduanya. Berdasarkan paparan di atas setidaknya ada 4 bahasan yaitu; 1) Bagaimana implementasi penggunaan aplikasi SIMARI di ULM; 2) Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap penggunaan SIMARI di ULM; 3) Bagaimana implementasi penggunaan aplikasi SIAKAD Di UIN Antasari; 4) Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap penggunaan SIAKAD di UIN Antasari.

METODE PENELITIAN

Penelitian pelaksanaan sistem informasi akademik (SIKAD) dan sistem informasi Universitas Lambung Mangkurat Terintegrasi (SIMARI) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (studi lintas kasus pada UIN Antasari Banjarmasin dan ULM Banjarmasin) ini menggunakan metode/pendekatan kualitatif, karena hasil dari penelitian akan dijabarkan secara deskriptif dengan bukti temuan yang didapat pada situs penelitian di UIN Antasari Banjarmasin dan ULM Banjarmasin yang dilaksanakan pada tahun 2022 hingga 2024. Jenisnya yaitu studi kasus, karena dilakukan pada dua perguruan tinggi yang berbeda ranah keilmuan utamanya. Selanjutnya termasuk kategori fenomenologi karena ulasan data dan penelitian berdasarkan dari pengalaman subjektif manusia dalam sudut pandang peneliti. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi.

Peneliti untuk menemukan jawaban pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2012) membagi penelitian kualitatif dalam enam jenis penelitian yaitu etnografi, studi kasus, *grounded* teori, interaktif, ekologi, dan *future*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengungkapkan data deskriptif dari informan tentang apa yang mereka lakukan, rasakan, dan yang mereka alami terhadap fokus penelitian. Penelitian kualitatif diartikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Menurut Sugiyono (2012), metode kualitatif adalah metode yang mana peneliti berperan sebagai informan kunci untuk meneliti kondisi yang alamiah berdasarkan pada filsafat postpositivisme. Dalam hal ini peneliti akan bertindak sebagai instrumen kunci untuk mempelajari objek penelitian dalam keadaan secara alamiah.

Adapun ciri-ciri khusus penelitian kualitatif menurut Bogdan and Biklen (2014) adalah; 1) Mempunyai latar alami (*the natural setting*) sebagai sumber data langsung dan peneliti merupakan instrumen kunci (*the key instrument*); 2) Bersifat deskriptif, yaitu memberikan situasi tertentu dan pandangan tentang dunia secara deskriptif; 3) Lebih memperhatikan proses dari pada hasil atau produk semata; 4) Cenderung menganalisa data secara induktif; dan 5) Makna merupakan esensial. Kelima ciri-ciri tersebut sesuai dengan sifat yang akan diteliti berkaitan dengan manajemen SIA di perguruan tinggi. Berdasarkan jenisnya, penelitian ini merupakan penelitian studi Kasus. Menurut Mulyana (2010), studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial. Pada dasarnya penelitian dengan jenis studi kasus bertujuan untuk mengetahui suatu hal secara khusus dari suatu kasus. Penelitian ini juga termasuk jenis penelitian fenomenologi, karena fenomenologi melibatkan pemahaman makna berdasarkan pengalaman dan kegiatan sehari-hari.

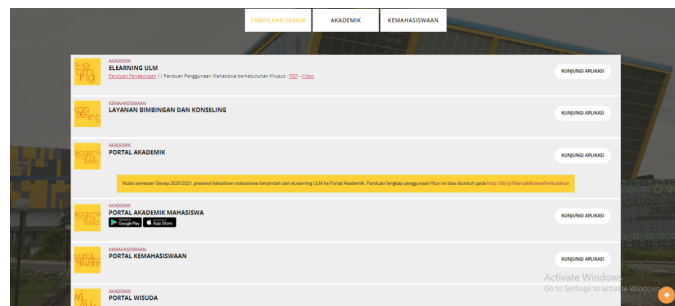
Menurut Moleong (2010), fenomenologi merupakan pandangan berpikir yang menekankan pada fokus kepada pengalaman-pengalaman subjektif manusia dan interpretasi-interpretasi dunia. Beberapa karakteristik penelitian fenomenologi antara lain; 1) Mengungkapkan makna di balik suatu fakta baik dari segi interaksi ataupun

situasi, karena tidak sekedar mempelajari social yang tampak; 2) Lebih subyektif pada subyek penelitian; 3) Pengalaman interaksi antar satu orang dengan lainnya diinterpretasi sesuai pengalaman tiap individu; dan 4) Mengemukakan akibat dalam kehidupan sosial dari makna realita pengalaman orang-orang (Bogdan & Biklen, 2003; Johnson & Christensen, 2004; Muhajir, 2000).

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Pelaksanaan Sistem Informasi SIMARI pada ULM

Pelaksanaan layanan dengan perbaruan sistem, akan meningkatkan kualitas layanan informasi merupakan preposisi pertama. Layanan yang dimaksud adalah penerapan sistem akademik. Layanan ini adalah bagian dari sistem informasi akademik di masing-masing universitas dengan memanfaatkan teknologi, sehingga sampai saat ini berkembang dari awalnya manual menjadi elektronik. Simari yang menjadi sistem utama di ULM saat ini dengan sebutan layanan *single sing on* artinya dalam satu *username* dan *password*, ketika terhubung akan banyak aplikasi yang berhubungan dengan kepentingan pelayanan akademik bahkan juga non-akademik dan fitur yang tersedia pun bisa dimanfaatkan oleh setiap sumber daya di perguruan tinggi.



Gambar 1. Tampilan Simari Akun Mahasiswa

Berdasarkan makalah yang dibuat Atlastika pratiwi memaparkan bahwa *Assurance* merupakan kemampuan institusi untuk meyakinkan pelanggan bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya/terjamin. Ada empat aspek yang membangun dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Menurut Halimatus pelaksanaan layanan dengan perbaruan sistem secara elektronik, akan meningkatkan efektivitas kualitas informasi karena ada empat unsur yang mendorong atau mempengaruhi pengembangan organisasi, yaitu: manusia, teknologi, tugas, dan struktur dan teknologi juga bisa berarti penerapanpengetahuan untuk melaksanakan pekerjaan.

Kepuasan Pelanggan SIMARI pada ULM

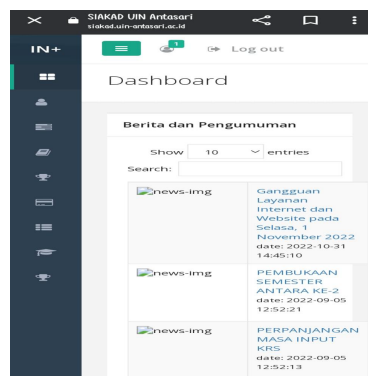
Pelayanan yang cepat tanggap terhadap kendala yang terjadi namun tetap aman sesuai prosedur, akan meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan proposisi ketiga. Kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh birokrasi maupun sarana penunjangnya. Maka sangat penting untuk berfokus pada pencarian solusi sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih cepat namun tetap aman. Penelitian yang dilakukan Muhamad menyatakan hasil penerapan sistem informasi kepuasan pengunjung pada taman wisata alam

Puntikayu dapat membantu dan mendukung perusahaan dalam meningkatkan atau memaksimalkan kualitas pelayanan dan hubungan baik dengan pengunjung untuk menambah loyalitas pengunjung, memberikan kemudahan pengunjung dalam pemberian penilaian. Penelitian yang dilakukan Fahtira Virdha Noor menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Al-fatih *Business Center* II HPAI Kota Bengkulu, diterima.

Pelaksanaan Sistem Informasi SIAKAD pada UIN Antasari

Pelaksanaan layanan dengan memaksimalkan potensi fitur yang ada didukung adanya sosialisasi, akan menunjang peningkatan perolehan informasi bagi penerima informasi merupakan proposisi kedua. Pelaksanaan Siakad di UIN semakin mengalami perbaruan fitur atau layanan yang ada dalam aplikasi, perbaruan terkini adalah fitur *host to host* berguna untuk bagian akademik mengetahui apabila mahasiswa telah membayar UKT maka akan terlihat dari Siakad mahasiswa, sehingga status pula akan berubah menjadi aktif. Bagi suatu instansi, pemberian informasi memiliki fungsi penting untuk masyarakat. PTN dalam penerimaan mahasiswa baru mengadakan sosialisasi dengan cara memanfaatkan momentum kegiatan acara penyambutan mahasiswa baru. Tujuannya agar mengenalkan, membiasakan, mengarahkan dan membimbing mahasiswa/i yang akan menggunakan aplikasi selama menjadi mahasiswa PTN tersebut. Pelaksanaan sosialisasi, akan menunjang peningkatan perolehan informasi bagi penerima informasi.

Kesimpulannya dari kedua PTN ini awalnya mengimpelementasikan sistem informasi secara manual, lalu elektronik tapi masih terpisah-pisah sampai saat ini menjadi sistem informasi akademik yang terintegrasi. Selain itu untuk memberikan informasi terhadap penerima informasi, dilakukan sosialisasi terkait kegiatan akademik, seperti informasi penerimaan mahasiswa baru. Adanya penyebaran informasi akademik tersebut akan menunjang dan berpengaruh terhadap peningkatan perolehan informasi bagi penerima informasi maupun bagi masyarakat terutama di kalangan calon mahasiswa.



Gambar 2. Tampilan SIAKAD Akun Mahasiswa

Penelitian yang dilakukan Halimatus Sa'diah menyatakan pelaksanaan sosialisasi, akan menunjang peningkatan perolehan informasi bagi penerima informasi. Karena apabila sosialisasi dilakukan dengan baik, kesempatan bagi tiap individu dalam memperoleh informasi menjadi efektif. Selain itu dari sosialisasi dapat menyalurkan informasi kepada masyarakat mengenai pengenalan, nilai-nilai, norma-norma terhadap instansinya.

Tabel 1. Multikasus Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik

Aspek yang dikaji	Kasus I	Kasus II	Lintas Kasus
Pelaksanaan layanan dengan perbaruan sistem	Pelaksanaan layanan dengan perbaruan sistem secara elektronik, karena perkembangan seiring bertambah tahun aplikasi semakin meningkat kuantitasnya dan urgensinya Simari dikelola oleh UPA PTIK	Pelaksanaan Siakad awalnya hanya berupa dokumen pemberkasan, seperti dosen terintegrasi dengan layanan BKD bekerjasama dengan UTIPD	Sistem informasi dikembangkan secara elektronik dan jaringan sistem semakin meluas. Penanganan bidang akademik melalui kombinasi antara sumberdaya manusia, perangkat <i>software</i> maupun <i>hardware</i> dengan memanfaatkan perbaruan sistem dan bisa dibuat terintegrasi dalam lingkup perpaduan antar bidang
Pelaksanaan sistem untuk Pelayanan kepada mahasiswa dan dosen	Pelaksanaan sistem untuk pelayanan kepada mahasiswa dan dosen. Untuk saat ini <i>e-learning</i> sudah bisa digunakan secara optimal oleh semua fakultas, terutama untuk fitur presensi kuliah, KRS dan KHS	SIKAD dapat memberikan pelayanan kepada dosen dan mahasiswa, selain pelaksanaan sosialisasi untuk mahasiswa baru, sistemnya dioptimalkan dalam memenuhi kegiatan akademik di kampus sejak pendaftaran awal kuliah hingga lulus	

Kepuasan Pelanggan SIAKAD Pada UIN Antasari

Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan lebih dari ekspektasi pelanggan akan meningkatkan kepuasan layanan bagi pengguna (*user*) merupakan proposisi keempat. Memberikan solusi-solusi yang sigap terhadap permasalahan merupakan salah satu upaya untuk memuaskan pelanggan. Namun dengan memberikan layanan yang lebih dari apa yang diharapkan pelanggan tentu saja akan jauh meningkatkan nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan Magister Administrasi Rumah Sakit UMY menyatakan *Kepuasan Pelanggan* merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkannya. Jadi dari definisi-definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.

Menurut penelitian yang dilakukan Dian, sistem informasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul 'Ulum Banda Aceh dengan nilai Sig. 0.000 > 0.05. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh $Y = 2.307 + 0.390$

X, ini menunjukkan bahwa sistem informasi (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Serta diperoleh nilai signifikansi 0.312 yang memiliki makna bahwa korelasi yang lemah karena berada dibawah 0.5. Dan berdasarkan analisis determinansi diperoleh 0.098, ini menunjukkan bahwa sistem informasi (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu sebesar 9.8% sedangkan 90.2% kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti oleh peneliti. Maka dengan ini hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis alternatif H_a diterima sedangkan hipotesis nihil H_0 ditolak.

Penelitian lain oleh Fahtira menyatakan besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Al-Fatih *Business Center* II HPAI Kota Bengkulu dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,696 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. Nilai R² sebesar 0,485 yang berarti 48,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan pada Al-Fatih *Business Center* II HPAI Kota Bengkulu.

Tabel 2. Multikasus Kepuasan Pelanggan Sistem Informasi Akademik

Aspek yang dikaji	Kasus I	Kasus II	Lintas Kasus
Pelayanan kepuasan sesuai ekspektasi pelanggan	Kepuasan pelanggan dengan pelayanan cepat tanggap/responsif sesuai kebutuhan, baik secara teknis maupun birokrasi namun tetap aman sesuai prosedur.	Kepuasan pelanggan dengan pelayanan minim hambatan dan inovasi pelayanan dengan mengembangkan fitur aplikasi dengan maksimal	Upaya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan yang berpihak pada pengguna namun tetap aman secara prosedur, serta terus melakukan perbaikan dan pembaharuan sesuai tuntutan kebutuhan pelanggan
Kepuasan pelanggan melalui evaluasi, inovasi, dan resolusi aplikasi	Terbuka pada kritik yang membangun terutama pelayanan kepada mahasiswa dan dosen. Perbaikan pelayanan bukan hanya saat kendala terjadi namun juga antisipasi tidak terulang di masa mendatang dengan kesiapan layanan lebih prima	Terbuka pada kritik yang membangun terutama pelayanan kepada mahasiswa dan dosen. Perbaikan pelayanan bukan hanya terfokus pada aplikasi layanan namun juga infrastruktur penunjang layanan dalam memuaskan pelanggan	

SIMPULAN

Pelaksanaan layanan dengan perbaruan sistem, akan meningkatkan kualitas layanan informasi. Layanan yang dimaksud adalah penerapan sistem akademik. Layanan ini adalah bagian dari sistem informasi akademik di masing-masing universitas dengan memanfaatkan teknologi, sehingga sampai saat ini berkembang dari awalnya manual menjadi elektronik. Simari yang menjadi sistem utama di ULM saat ini dengan sebutan layanan *single sign on* artinya dalam satu *username* dan *password*, ketika terhubung akan banyak aplikasi yang berhubungan dengan kepentingan pelayanan

akademik bahkan juga non-akademik dan fitur yang tersedia pun bisa dimanfaatkan oleh setiap sumber daya di perguruan tinggi. Pelayanan yang cepat tanggap terhadap kendala yang terjadi namun tetap aman sesuai prosedur, akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan akan sangat dipengaruhi oleh birokrasi maupun sarana penunjangnya. Maka sangat penting untuk berfokus pada pencarian solusi sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih cepat namun tetap dilaksanakan dengan aman (*service excellent*).

Pelaksanaan layanan dengan memaksimalkan potensi fitur yang ada didukung adanya sosialisasi, akan menunjang peningkatan perolehan informasi bagi penerima informasi. Pelaksanaan SIAKAD di UIN semakin mengalami perbaruan fitur atau layanan yang ada dalam aplikasi, perbaruan terkini adalah fitur *host to host* berguna untuk bagian akademik mengetahui apabila mahasiswa telah membayar UKT maka akan terlihat dari Siakad mahasiswa, sehingga status pula akan berubah menjadi aktif. Bagi suatu instansi, pemberian informasi memiliki fungsi penting untuk masyarakat. PTN dalam penerimaan mahasiswa baru, mengadakan sosialisasi dengan cara memanfaatkan momentum kegiatan acara penyambutan mahasiswa baru. Tujuannya agar mengenalkan, membiasakan, mengarahkan dan membimbing mahasiswa/i yang akan menggunakan aplikasi selama menjadi mahasiswa PTN tersebut. Pelaksanaan sosialisasi, akan menunjang peningkatan perolehan informasi bagi penerima informasi.

Kesimpulannya dari kedua PTN ini awalnya mengimpelementasikan sistem informasi secara manual, lalu elektronik tapi masih terpisah-pisah sampai saat ini menjadi sistem informasi akademik yang terintegrasi. Selain itu untuk memberikan informasi terhadap penerima informasi, dilakukan sosialisasi terkait kegiatan akademik, seperti informasi penerimaan mahasiswa baru. Adanya penyebaran informasi akademik tersebut akan menunjang dan berpengaruh terhadap peningkatan perolehan informasi bagi penerima informasi maupun bagi masyarakat terutama di kalangan calon mahasiswa. Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan lebih dari ekspektasi pelanggan (*service excellent*) akan meningkatkan kepuasan layanan bagi pengguna (*user*). Memberikan solusi-solusi yang sigap terhadap permasalahan merupakan salah satu upaya untuk memuaskan pelanggan. Namun dengan memberikan layanan yang lebih dari apa yang diharapkan pelanggan tentu saja akan jauh meningkatkan nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2003). *Qualitative Research of Education: An Introductive to Theories and Methodes* (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Halimatus, Sa'diah. (2020). *Manajemen Sistem Informasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi Multi Kasus Pada Universitas Lambung Mangkurat Dan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin)*. Banjarmasin: ULM.
- Herlina. (2022). *Penerapan Sistem Informasi Berbasis IT Pengolahan Data Rekam Medis Untuk Peningkatan Pelayanan di Rumah Sakit*. Bojong: Nasya Expanding Management.
- Johnson and Christensen. (2004). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, And Mixed*. Pearson Education Inc: USA: Kaplan & Sadock's.

- Mesterjon. (2021). *Teori dan Konsep Manajemen Sistem Pembelajaran 4.0*. Sleman: Deepublish.
- Moleong. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhadjir, N. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Mulyana, D. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Noor, Fahtira Virdha. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu)*. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Rachmawati, Dian. (2019). *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam.
- Reksa, Muhamad Bayu. (2018). *Penerapan Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Service Quality Untuk Meningkatkan Pelayanan Pengunjung pada Taman Wisata Alam Puntikayu*. Indralaya: Universitas Sriwijaya.
- Salma, Prawiradilaga Dewi. (2013). *Mozaik Teknologi Pendidikan e-learning*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Subkhan, Edi. (2016). *Sejarah & Paradigma Teknologi Pendidikan untuk Perubahan Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.