

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK (SIKAD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS CENDERAWASIH**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)*



Di Susun Oleh :

Marlin Magdalena Rumbiak

2019031014391

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN**SKRIPSI**

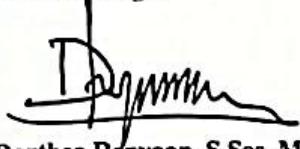
1. Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Fisip) Universitas Cenderawasih

2. Identitas Penulis :

1. Nama : Marlin Magdalena Rumbiak
2. Nim : 2019031014391
3. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
4. Jurusan : Ilmu Administrasi
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan ilmu Politik
6. Jenjang : Strata Satu (S1)

Disetujui
Pada Tanggal, 03 Juli 2023

Pembimbing I



Dorthea Renyaan, S.Sos., MPA

NIP. 19830714 200801 2007

Pembimbing II



ILHAM, S.Sos., M.si

NIP. 19870715 201903 1014

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih




Marlina Fassy, S.Sos., M Hum, Ph.D

NIP. 19680315 199603 2 001

**LEMBARAN PENGESAHAN
TELAH MEMPERTAHANKAN SKRIPSI
DIHADAPAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

1. Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih**

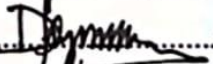
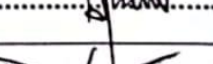
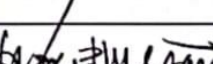
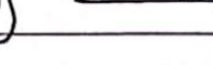
Identitas Penulis

2. Nama : Marlin Magdalena Rumbiak
Nim : 2019031014391
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Program : S1

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih

Dipertahankan Pada :

Hari : Senin, 03 Juli, 2023
Jam : 09.00-Selesai WIT.
Tempat : Ruang Program Studi Administrasi Publik
Panitian Ujian Skripsi

PANITIA UJIAN SKRIPSI			
No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dorthea Renyaan, S.Sos.,MPA NIP. 19830714 200801 2007	(Ketua)	(..... )
2.	Ilham.S.Sos.,M.Si NIP. 19870715 201903 1014	(Sekertaris)	(..... )
3.	Dr. Septinus Saa, S.Sos.,M.Si NIP. 196809241996101001	(Anggota)	(..... )
4.	Jackson Yumame, S. IP, MPA (p) NIP. 198506062019031010	(Anggota)	(..... )
5.	Aldrin Watson Gainau, S.Sos,MPA NIP. 197902072008011019	(Anggota)	(..... )

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“ Janganlah takut, sebab aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-ku yang membawa kemenangan. (Yesaya 41:10)

PERSEMBAHAN :

Karya Tulis ini Kupersembahkan Kepada :

1. Kedua Orang tuaku yang Tercinta, Bapak Yoram Rumbiak dan Ibu Margaretha Randongkir
2. Saudara-saudaraku yang Tersayang, Kakak Ardiles Rumbiak dan Imanuel Rumbiak, Adikku Mario Mambors Mawor Rumbiak, Diana Claudia Rumbiak, dan Imanuella Rumbiak.
3. Keponakan-keponakanku tersayang Almendo Kaka Rumbiak, Floreta Sarah Rumbiak, Cleo Patricia Eunike Rumbiak dan Audrey Rumbiak.
4. Sahabat-sahabatKu yang Kubanggakan, Yudeltim Parura Ponobua, Fadjar Septian Putra Maryen, Thesa Aulia Pandungradha, Sarah Iriani Krey, Remima Maini Br Pelawi, Marselina Silambi, Hesti Pia Oktovina Imkowonong, Ritsma Rein Ortomika Ginting, Mega Fransiska Toninel, Hermina Margaretha, Christin Iyai, Farhan Ramadhan, Kaka Tiara Padiangan, Kakak Desi Tumaang, Kakak Raysadila Hallatu, Yomince Kobak, Adik-adik Terkasih KTB Euodia dan Teman-teman Perkantas Timika dan Jayapura.
5. Keluarga tante Paulina Randongkir, Keluarga Yuli Kakisina dan Keluarga Bapa Yohanis M. Mandosir, S.GZ, M.Kes.
6. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Administrasi Publik Universitas Cenderawasih

7. Bapa dan Ibu Dosen yang selalu menompang dan mengajar kami mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Cenderawasih.

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertantangan dibawa ini,

Nama : Marlin Magdalena Rumbiak

Tempat / Tanggal Lahir : Timika 27, Maret 2001

Nim : 2019031014391

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih” adalah bukan plagiat.

Apabila dikemudian hari skripsi saya merupakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 03 Juli, 2023

Yang Membuat Pernyataan



Marlin Magdalena Rumbiak

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan bagi konsumen. Sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat dan segala sesuatu yang ada di dalam atau di lingkungan sekitar organisasi. Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sudah berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa hal yang sering menjadi masalah seperti pengimputan nilai yang lambat, pembuatan KRS yang terlambat, kinerja pegawai yang kurang efektif dan efisien dan beberapa masalah lainnya. Maka tujuan penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih (2) Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat antara Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih. Metode yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif yaitu : 1). Penelitian Pustaka, dimana peneliti mencari teori-teori sesuai dengan judul penelitian untuk memperkuat isi permasalahan yang ada 2) Penyebaran Kuisioner, dilakukan dengan cara membagikan kuisioner dalam bentuk link yang dibuat di google form dan dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih 3). Observasi atau Pengamatan dilakukan langsung di lokasi penelitian dengan melihat keadaan kampus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih hal ini dilihat dari hasil uji regresi sederhana, uji asumsi klasik dan ujia hipotesis yaitu uji t dan uji F, dan faktor pendukungnya yaitu pelayanan sudah dilakukan dengan baik seperti kemudahan pengguna, kinerja, harapan namun faktor-faktor penghambatnya yaitu kecepatan akses dan keandalan sistem yang biasa menghambat berharap pelayanan terhadap mahasiswa lebih diperbaiki lagi kualitasnya. Semoga Penelitian ini bisa menjadi acuan bagi pegawai Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih untuk lebih meningkatkan pelayanan dan mengadakan sosialisasi menggunakan web portal akademik bagi mahasiswa-mahasiswa yang ada.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi, Mahasiswa*

ABSTRACT

Service quality is one measure of success in providing guaranteed satisfaction for consumers. The information system contains various important information about people, places and everything that exists in or around the organization. At the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP) Cenderawasih University, the Quality of Service of the Academic Information System (SIKAD) has been running well, but there are still several things that are often a problem such as slow grade entry, late KRS making, ineffective and efficient employee performance and several other problems. So the objectives of this study are: (1) To determine the influence between the Quality of Service of the Academic Information System (SIKAD) on Student Satisfaction at the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP), Universitas Cenderawasih (2) To determine the supporting and inhibiting factors between the Quality of Service of the Academic Information System (SIKAD) with Student Satisfaction at the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP), Universitas Cenderawasih. The method used is a Quantitative approach, namely: 1) Literature Research, where researchers look for theories in accordance with the research title to strengthen the content of existing problems 2). Questionnaire distribution, carried out by distributing questionnaires in the form of links made on google form and distributed to students of the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP), Cenderawas University.

Keywords: *Service Quality, Information System, Student*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Atas Kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Cenderawasih”** adalah tugas akhir yang penulis lakukan dalam rangka menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

Penulis juga sangat menyadari kelemahan dan juga keterbatasan yang dialami, sehingga didalam menyelesaikan penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang sudah ikut membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Oscar O.Wambrau, SE, M.Sc.Agr Selaku Rektor Universitas Cenderawasih
2. Ibu Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih
3. Henderina Morin, SE, MPA selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi
4. Bapak Dr. Abner Herry Bajari, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih
5. Bapak Drs. Jan Piet Hein Morin, M.Si selaku Dosen Wali yang sudah membimbing dan menasehati dalam perkuliahan dari semester I-VIII.
6. Ibu Dorteia Renyaan, S.Sos., MPA selaku Dosen Pembimbing I dengan penuh keseriusan dan ketelitian membimbing dan memberi masukan bagi penulis yang meski dalam keadaan apapun selalu memberikan dorongan dalam menyelesaikan penelitian ini dan juga sering memberikan banyak nasehat yang membangun dalam penulisan

penulisan skripsi ini.

7. Bapak Ilham.S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan dorongan dalam menyelesaikan penelitian ini dan juga sering memberikan banyak nasehat yang membangun
8. Bapak Dr. Septinus Saa, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
9. Bapak Jackson Yumame, S.IP, M PA (p) yang telah memberikan kritikan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
10. Bapak Aldrin Watson Gainau, .S. Sos, MPA yang telah memberikan kritikan dan saran dalam penyusunan skripsi ini

Penulis juga menyadari bahwasanya penelitian ini juga masih banyak kekurangannya, baik itu di dalam proses penyusunannya maupun isinya dan semoga penelitian ini bisa bermanfaat untuk semuanya, tidak hanya untuk peneliti saja.

Jayapura, 03 Juli 2023



Marlin Magdalena Rumbiak

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan dan pembatasan masalah.....	5
1. Perumusan masalah	5
2. Pembatasan masalah	5
C. Tujuan dan kegunaan penelitian.....	6
1. Tujuan penelitian	6
2. Kegunaan penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Hipotesis Penelitian	24
F. Definisi Variabel.....	24
1. Definisi konsep.....	24
2. Definisi operasional.....	25
G. Metodologi penelitian.....	29
a. Jenis penelitian	29
b. Lokasi penelitian	30
c. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	31
d. Teknik Pengumpulan Data.....	32
e. Teknik Pengolahan Data.....	33
f. Teknik Analisis data.....	35
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	45
A. Profil Fisip Universitas Cenderawasih	46
B. Keadaan Demografis Fisip Universitas Cenderawasih.....	46
C. Keadaan Sosial Budaya Mahasiswa	46
D. Sarana dan Prasarana Fisip Universitas Cenderawasih	48
E. Tugas dan Fungsi Organisasi Fisip Universitas Cenderawasih.....	48
BAB III PENYAJIAN DAN HASIL PENELITIAN.....	64
A. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD).....	64
B. Kepuasan Pengguna.....	74

BAB IV ANALISIS DATA	85
A. Uji Instrumen Penelitian	81
B. Uji Asumsi Klasik.	93
C. Uji Statistik	99
D. Uji Hipotesis	99
 BAB V PENUTUP.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
 DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Distribusi Unit Sampel Penelitian	32
Tabel 1.2 Penelitian Skala Likert.....	35
Tabel 3.1 Response Time (Kecepatan Akses)	65
Tabel 3.2 Ease Of Use (Kemudahan Pengguna).....	68
Tabel 3.3 Reliability (Keandalan Sistem)	72
Tabel 3.4 Kinerja	76
Tabel 3.5 Harapan.....	80
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas X (Kecepatan Akses)	86
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas X(Kemudahan Pengguna)	87
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X (Keandalan Sistem)	88
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Y (Kinerja)	89
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Y (Harapan).....	90
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas X (Kecepatan Akses)	91
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas X (Kemudahan Pengguna).....	91
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas X (Keandalan Sistem)	91
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Y (Kinerja).....	92
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Y (Harapan)	92
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas.....	96
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedasitas.....	96
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	97
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	98
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Sederhana	99
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	100
Tabel 4.17 Hasil Uji F	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	106
Lampiran 2. Surat SK Pembimbing.....	111
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	113
Lampiran 4. Surat Telah Melakukan Penelitian	114
Lampiran 5. Lokasi Penelitian.....	115
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas X (Kecepatan Akses)	116
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas X(Kemudahan Pengguna).....	116
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas X (Keandalan Sistem).....	116
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Y (Kinerja)	117
Lampiran 10.Hasil Uji Validitas Y (Harapan).....	117
Lampiran 11.Hasil Uji Reabilitas X (Kecepatan Akses)	118
Lampiran 12.Hasil Uji Reabilitas X (Kemudahan Pengguna)	118
Lampiran 13.Hasil Uji Reabilitas X (Keandalan Sistem)	118
Lampiran 14.Hasil Uji Reabilitas Y (Kinerja).....	118
Lampiran 15.Hasil Uji Reabilitas Y (Harapan)	118
Lampiran 16.Hasil Uji Normalitas.....	118
Lampiran 17.Hasil Uji Linieritas	119
Lampiran 18.Hasil Uji Heterokedasitas	119
Lampiran 19.Hasil Uji Autokorelasi	119
Lampiran 20.Hasil Uji Multikolinieritas	120
Lampiran 21.Hasil Uji Regresi Sederhana	120
Lampiran 22.Hasil Uji t.....	120
Lampiran 23.Hasil Uji F.....	120
Lampiran 24. Struktur Organisasi FISIP Universitas Cenderawasih.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas Histogram	94
Gambar 4.1 Uji Normalitas Probability Plot	94