

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
DI JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK FISIP
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si)
Pada**

Program Studi Magister Administrasi Publik



**Oleh : RAFFLESIA ADESTY
07012622428020**

**Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sriwijaya
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik di
Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya
Nama Mahasiswa : Rafflesia Adesty
NIM : 07012622428020
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Menyetujui,



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
Pembimbing Pertama



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 19780512 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. H. M. Si
NIP. 19600122 199003 1 004

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik
di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas
Sriwijaya

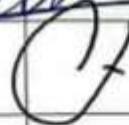
Nama Mahasiswa : Rafflesia Adesty

NIM : 07012622428020

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 17 Juli 2025

No	Nama Dosen	Tim Penguji	Tanda Tangan
1.	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si	Ketua	
2.	Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA	Sekretaris	
3.	Prof. Dr. H. Slamet Widodo, MS., MM	Anggota	
4.	Prof. Dr. Sriati, M.S	Anggota	
5.	Dr. Atrika Iriani, M.Si	Anggota	

Palembang, Juli 2025
Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafflesia Adesty
NIM : 07012622428020
Tempat/ Tanggal Lahir : Palembang, 21 Maret 1983
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik
di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas
Sriwijaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya Ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut di atas maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuankarya ilmiah ini.

Palembang, Juli 2025
Yang menyatakan,



Rafflesia Adesty
NIM. 07012622428020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafflesia Adesty
NIM : 07012622428020
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty - Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

"Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas non eksklusif ini, Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada tanggal : Juli 2025

Yang menyatakan,



Rafflesia Adesty
NIM. 07012622428020

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK FISIP UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Karya tulis ilmiah berupa Tesis, Juli 2025

Rafflesia Adesty, dibimbing oleh Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si dan Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas pelayanan menurut Martani dan Lubis yang menitikberatkan pada tiga dimensi utama, yaitu sumber, proses, dan sasaran. Ketiga dimensi tersebut dianalisis secara mendalam untuk menilai sejauh mana pelayanan SIMAK mampu memenuhi kebutuhan akademik sivitas akademika. Dari aspek sumber, penelitian ini mengungkapkan bahwa efektivitas sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta dukungan manajerial yang memadai. Aspek proses mencakup alur pelayanan, kecepatan sistem, serta kemudahan akses informasi akademik yang disediakan oleh SIMAK. Sedangkan aspek sasaran merujuk pada tingkat kepuasan dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna layanan, khususnya mahasiswa dan dosen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara umum SIMAK telah memberikan kontribusi positif dalam mempercepat layanan akademik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan, keterbatasan pelatihan bagi operator, serta kebutuhan akan pengembangan fitur sistem. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya, perbaikan alur proses layanan, serta evaluasi rutin terhadap kepuasan pengguna menjadi rekomendasi utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan SIMAK di lingkungan jurusan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Sistem Informasi Akademik, Martani dan Lubis, Sumber, Proses, Sasaran

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM (SIMAK) SERVICES IN THE DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION, FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES, SRIWIJAYA UNIVERSITY

A scientific Thesis, July 2025

Rafflesia Adesty, supervised by Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si and Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

This study aims to analyze the effectiveness of the Academic Information System (SIMAK) services at the Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Sriwijaya University. The research uses a descriptive qualitative approach, referring to the theory of public service effectiveness proposed by Martani and Lubis, which consists of three key dimensions: resources, process, and target. The resource dimension includes the availability of competent human resources, technical readiness, and supporting infrastructure. The process dimension focuses on service procedures, system speed, and efficiency in meeting academic needs. Meanwhile, the target dimension assesses user satisfaction, system usability, and perceived benefits by students, lecturers, and staff.

The findings indicate that SIMAK services are generally effective in supporting academic processes. However, challenges remain, including unstable network connections, limited training for operators, and the need for improved system features. Therefore, enhancing resources, optimizing service processes, and conducting regular evaluations are essential to improve the overall effectiveness of SIMAK.

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Academic Information System, Martani and Lubis, Resources, Process, Target*

RINGKASAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK DI JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK FISIP UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Karya tulis ilmiah berupa Tesis, Juli 2025

Rafflesia Adesty, dibimbing oleh Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si dan Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

Fenomena meningkatnya kebutuhan akan layanan akademik berbasis digital mendorong Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya untuk mengoptimalkan penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIMAK). Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai kendala seperti gangguan jaringan, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum optimalnya fitur sistem, yang berdampak pada efektivitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan SIMAK dengan menggunakan teori efektivitas menurut Martani dan Lubis yang terdiri atas tiga dimensi: sumber, proses, dan sasaran. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari segi sumber, kurangnya pelatihan teknis bagi operator dan keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan utama. Dari segi proses, alur pelayanan masih menghadapi kendala teknis dan belum sepenuhnya efisien. Dari segi sasaran, pengguna merasa terbantu tetapi mengeluhkan aksesibilitas dan kejelasan sistem.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, pengembangan sistem SIMAK yang lebih responsif dan ramah pengguna, serta evaluasi rutin terhadap kebutuhan dan pengalaman pengguna untuk meningkatkan efektivitas layanan secara menyeluruh.

SUMMARY

THE EFFECTIVENESS OF THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEM (SIMAK) SERVICES IN THE DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION, FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES, SRIWIJAYA UNIVERSITY

A Scientific Thesis, July 2025

Rafflesia Adesty, supervised by **Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si** and **Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

The growing demand for digital-based academic services has encouraged the Department of Public Administration, FISIP, Sriwijaya University to implement the Academic Information System (SIMAK). However, in its implementation, several challenges have emerged, such as system disruptions, limited human resources, and underdeveloped system features, all of which affect the effectiveness of service delivery.

This study aims to analyze the effectiveness of SIMAK services using the effectiveness theory by Martani and Lubis, which emphasizes three main dimensions: resources, process, and target. The research uses a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observation, and documentation.

The findings indicate that in terms of resources, limited technical training and inadequate infrastructure pose significant challenges. From the process dimension, service procedures face technical obstacles and inefficiencies. Regarding the target, users find SIMAK helpful but still face difficulties in accessibility and clarity.

This study recommends enhancing human resource capacity through training, improving the SIMAK system to be more responsive and user-friendly, and conducting regular evaluations to ensure the service aligns with user needs and expectations.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.

Tesis ini disusun sebagai bentuk kontribusi akademik terhadap pengembangan sistem informasi pelayanan akademik di lingkungan perguruan tinggi, khususnya di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si selaku Pembimbing I, dan Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Pembimbing II, yang dengan sabar, tulus, dan penuh dedikasi telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti dalam penyusunan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Sriwijaya Prof. Dr. Taufiq Marwah, SE., M.Si yang telah memberikan kesempatan dan beasiswa kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan dukungan, arahan, dan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Dr. H. Azhar, S.H., M.Sc., LL.M., Wakil Dekan I Bidang Akademik FISIP Unsri, yang telah memberikan panduan akademik dan dukungan selama proses penelitian dan penyusunan tesis berjalan.
4. Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd, selaku Wakil Dekan II Bidang Umum dan Keuangan FISIP Unsri, atas dukungan administratif yang sangat membantu proses penyusunan tesis ini.

5. Dr. Andries Lionardo, M.Si, Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan – Alumni – Kerjasama, atas bimbingan, dukungan moral, dan koordinasi kemahasiswaan yang sangat membantu proses studi dan penelitian.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. H. Slamet Widodo., MS., MM, Prof. Dr. Sriati MS, serta Dr. Atrika Iriani, M.Si selaku Dosen Penguji atas arahan, koreksi, dan masukan konstruktif yang sangat berarti dalam penyusunan dan penyempurnaan tesis ini.
7. Pimpinan jurusan, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik, karena telah membantu memberikan data, informasi dan respon terhadap penelitian ini.
8. Seluruh dosen dan staf akademik di Program Studi Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya, atas ilmu dan inspirasi yang diberikan selama masa studi.
9. Rekan-rekan seperjuangan satu angkata di Magister Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya, atas kebersamaan, kerja sama, dan motivasi yang menguatkan dalam menjalani setiap proses akademik.
10. Almamaterku, Universitas Sriwijaya, tempat segala pemikiran ditajamka, nilai-nilai digali, dan jati diri ilmiah dibentuk.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan perbaikan pelayanan akademik di lingkungan pendidikan tinggi.

Palembang Juli 2025
Hormat penulis,

Rafflesia Adesty

HALAMAN PERSEMBAHAN

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat."

(QS. Al-Mujadilah: 11)

اَنْشُرُوْا قِيْلَ وَاِذَا لَكُمْ اللّٰهُ يَفْسَحْ فَاَفْسَحُوْا الْمَجْلِسِ فِي تَفْسَحُوْا لَكُمْ قِيْلَ اِذَا اٰمَنُوْا الَّذِيْنَ يٰۤاَيُّهَا
 ۞ خَيْرٌ تَعْمَلُوْنَ بِمَا وَاللّٰهُ دَرَجَتٍ الْعِلْمِ اَوْثُوْا وَالَّذِيْنَ مِنْكُمْ اٰمَنُوْا الَّذِيْنَ اللّٰهُ يَرْفَعُ فَاَنْشُرُوْا

اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعٰلَمِيْنَ

Dengan penuh syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Tesis ini kupersembahkan untuk Allah SWT, Zat Maha Bijaksana, sumber segala ilmu dan petunjuk, tanpa rahmat dan ridha-Nya, tak mungkin langkah ini mencapai tujuan.

Kedua orang tuaku tercinta (Mama dan Papa), Suami dan Anak-anakku tersayang, serta Saudara-saudaraku terkasih, terima kasih atas cinta, kesabaran, dan restu yang tak terhingga. Penopang dalam suka dan duka, yang selalu memberi ruang dan semangat di tengah keterbatasan waktu dan tenaga, inspirasi dan motivasi terbesar, senyuman dan pelukan kalian menjadi energi untuk terus melangkah. yang selalu hadir memberi dorongan, doa, dan semangat dalam diam dan kata.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Rafflesia Adesty, lahir di Palembang pada tanggal 21 Maret 1983. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara pasangan Bapak H. Syamsurian Ismail dan Ibu Hj. Yetty Krisnamurty. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 165 Palembang pada tahun 1995. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 22 Palembang dan lulus pada tahun 1998, serta melanjutkan ke SMU Negeri 11 Palembang, dan lulus pada tahun 2001. Penulis menempuh pendidikan tinggi jenjang sarjana (S1) di STMIK Indo Global Mandiri Palembang jurusan Sistem Informasi dan berhasil meraih gelar Sarjana Komputer pada tahun 2006.

Sejak tahun 2011, penulis bekerja sebagai tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Sriwijaya, khususnya di lingkungan Jurusan Administrasi Publik. Dalam peran ini, penulis turut mendukung penyelenggaraan layanan akademik, administrasi, dan kegiatan akademik lainnya. Pada tahun 2024, penulis mendapat kesempatan untuk melanjutkan studi Magister melalui Program Beasiswa Universitas Sriwijaya, dan terdaftar sebagai mahasiswa Program Magister Administrasi Publik (MAP) di FISIP Universitas Sriwijaya. Tesis yang disusun dalam rangka menyelesaikan studi magister ini berjudul: "Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya." Penulis meyakini bahwa semangat belajar, komitmen terhadap pengembangan diri, dan pengabdian dalam dunia pendidikan adalah bagian penting dalam menjalani kehidupan dan membangun masa depan yang lebih baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYAAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	20
1.3. Tujuan Penelitian	21
1.4. Manfaat Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
1.1. Landasan Teori	22
1.2. Konsep Efektivitas Pelayanan.....	25
1.3. Sistem Informasi Akademik	22
1.3.1. Pengertian Sistem Informasi Akademik	30
1.4. Teori Efektivitas Pelayanan	32
1.5. Sistem Informasi Akademik	34
1.6. Manfaat Sistem Informasi Akademik	35

1.6.1. Tantangan dan Implementasi SIMAK.....	36
1.6.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas SIMAK.....	38
1.7. Penelitian Terdahulu	40
1.8. Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	46
3.2. Definisi Konsep.....	46
3.2.1. Pengertian Efektivitas Pelayanan	46
3.2.2. Sistem Informasi Akadmeik.....	48
3.2.3. Pelayanan Publik	48
3.2.4 Kualitas Pelayanan	48
3.3. Key Informan	49
3.3.1. Pengertian Key Informan	49
3.3.2. Kriteria Pemilihan Key Informan	49
3.3.3. Jenis dan Jumlah Key Informan	50
3.3.4. Peran Key Informan.....	50
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1. Sumber Data	52
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data	53
3.5. Fokus Penelitian	54
3.5.1. Sumber	54
3.5.2. Proses	55
3.5.3. Sasaran	57
3.6. Teknik Analisis Data	59
3.7. Indikator Keberhasilan Penelitian	60
BAB IV GAMBARAN UMUM	62
4.1. Gambaran Umum.....	62
4.2. Lokasi Penelitian.....	64
4.3. Sejarah Instansi	65
4.4. Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi	70
4.5. Visi dan Misi Jurusan Administrasi Publik	74

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	78
5.1. Profil Jurusan Administrasi Publik	78
5.2. Pentingnya Sistem Informasi Akademik	83
5.3. Efektivitas Pelayanan SIMAK	85
5.3.1. Efektivitas Pelayanan SIMAK Aspek Sumber	86
5.3.2. Efektivitas Pelayanan SIMAK Aspek Proses	88
5.3.3. Efektivitas Pelayanan SIMAK Aspek Sasaran	86
5.4. Analisis SWOT terhadap Pelayanan SIMAK.....	91
5.5. Rekomendasi Strategi terhadap Peningkatan Efektivitas SIMAK.....	94
5.6. Implementasi Penelitian terhadap Pengembangan Layanan Akademik	96
5.7. Permasalahan yang ditemukan di Lapangan.....	98
5.7.1. Temuan Penelitian berdasarkan Indikator Efektivitas	99
5.7.2. Ketepatan Waktu Pelayanan	102
5.7.3. Kemudahan Akses Sistem.....	104
5.7.4. Responsivitas Petugas Administrasi	105
5.7.5. Kepuasan Pengguna.....	107
5.7.6. Hambatan Penggunaan SIMAK	108
5.7.7. Temuan Penelitian	110
5.8. Standar Operasional Prosedur (SOP)	120
BAB VI PENTUP	143
6.1. Kesimpulan	143
6.2. Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN	150

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Pendukung Tantangan Implementasi SIMAK	38
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1. Kerangka Efektivitas Pelayanan	47
Tabel 3.2. Key Informan	51
Tabel 3.3. Fokus Penelitian	58
Tabel 3.4. Indikator Keberhasilan Penelitian	60
Tabel 4.1. Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Publik	64
Tabel 5.1. Analisis SWOT	94
Tabel 5.2. Temuan pada Dimensi Sumber, Sasaran, dan Proses.....	110
Tabel 5.3. Pengisian KRS	122
Tabel 5.4. Pengecekan KHS	122
Tabel 5.5. Penanganan Keluhan SIMAK.....	122

TABEL GAMBAR

Gambar 1.1. SIMAK Tahun 2008 sd 2023	4
Gambar 1.2. SIMAK Tahun 2024 sd Sekarang.....	8
Gambar 1.3. Tampilan Menu Utama SIMAK Lama	10
Gambar 1.4. Tampilan Menu Utama pada Data Akademik	11
Gambar 1.5. Tampilan Menu Utama pada Suliet	13
Gambar 1.6. Tampilan Menu Utama pada Report.....	14
Gambar 1.7. Tampilan Menu Utama pada Monitoring.....	16
Gambar 1.8. Tampilan Menu Utama pada Password	17
Gambar 1.9. Tampilan Dashboard SIMAK v3.0 Akun Mahasiswa	19
Gambar 1,10 Tampilan Menu Utama KRS Simak v3.0	19
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1. Gedung FISIP UNSRI	65
Gambar 4.2. Data Mahassiswa Aktif.....	69
Gambar 4.3. Data Jumlah Lulusan Jurusan Administrasi Publik	70
Gambar 4.4. Struktur Organisasi	73
Gambar 4.5. Sertifikat Akreditasi Jurusan Administrasi Publik	77
Gambar 5.1. Bagan Alur Pentingnya SIMAK	85
Gambar 5.2. Wawancara Ketua Jurusan Administrasi Publik	112
Gambar 5.3. Wawancara Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik	113
Gambar 5.4. Wawancara Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik	114
Gambar 5.5. Wawancara Admin Jurusan Sosiologi	116
Gambar 5.6. Wawancara Admin Jurusan Hubungan Internasional.....	118
Gambar 5.7. Gambar Diagram Alur fungsi SIMAK	137

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digitalisasi dan modernisasi pelayanan publik, perguruan tinggi dituntut untuk menyediakan layanan akademik yang cepat, akurat, dan berbasis teknologi informasi. Universitas Sriwijaya sebagai salah satu perguruan tinggi negeri di Indonesia telah mengembangkan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) guna mendukung pengelolaan data akademik mahasiswa dan dosen secara terintegrasi. Di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), khususnya di Jurusan Administrasi Publik, SIMAK diharapkan menjadi instrumen utama dalam menyederhanakan proses administrasi akademik seperti pengisian KRS, input nilai, dan pemantauan status akademik mahasiswa.

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek). Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, yang mengatur bahwa setiap perguruan tinggi wajib Menyediakan layanan sistem informasi akademik yang transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh sivitas akademika. Menjamin keakuratan data akademik, termasuk proses pembelajaran, nilai, registrasi, dan kelulusan. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, mencakup Standar pengelolaan informasi akademik. Kewajiban menggunakan sistem informasi terintegrasi sebagai bagian dari penjaminan mutu dan transparansi layanan akademik.

Peraturan Rektor Universitas Sriwijaya Peraturan Rektor Universitas Sriwijaya No. 006/UN9/SK.BPR/2020 Tentang Kebijakan Sistem Informasi

Akademik UNSRI (SIMAK-UNSRI), yang mengatur Fungsi, struktur, dan pengelolaan sistem Informasi Akademik sebagai layanan utama kegiatan akademik. Tanggung jawab pengguna (mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan). Surat Edaran Rektor tentang Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik terintegrasi biasanya berbentuk SE (Surat Edaran) tahunan yang mengatur tata waktu Pengisian KRS (Kartu Rencana Studi). Input nilai, proses perwalian, dan pelaporan ke PDDIKTI. Peraturan Rektor Nomor 5 Tahun 2020 tentang Standar Pendidikan Universitas Sriwijaya Peraturan ini menetapkan bahwa seluruh nilai akhir mata kuliah dilaporkan dalam bentuk Daftar Penilaian Nilai Akhir (DPNA) ke aplikasi SIMAK. Penyerahan print out DPNA oleh dosen pengampu mata kuliah menggunakan formulir yang ditetapkan, pada waktu penyerahan DPNA sesuai ketentuan pada kalender akademik.

Keputusan Dekan FISIP UNSRI tentang Pedoman Akademik FISIP mengatur tata cara penggunaan sistem SIMAK di lingkungan FISIP. Pengawasan dan evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan SIMAK. Penugasan operator jurusan untuk menjamin kelancaran pelaporan akademik. SOP Layanan Akademik di FISIP UNSRI Biasanya memuat Alur penggunaan SIMAK oleh mahasiswa dan dosen. Penanganan kendala teknis dan administratif. Keputusan Dekan Nomor 0899/UN9.FISIP/TU.SK/2023 tentang Daftar Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Tahun 2023. Keputusan ini menetapkan Daftar Informasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, yang mencakup informasi mengenai struktur organisasi, alamat dan kontak fakultas, profil pimpinan, visi dan misi, serta maklumat pelayanan informasi publik. Informasi- informasi tersebut tersedia dalam format

hardcopy dan softcopy di situs web resmi FISIP UNSRI. Panduan SIMAK dan Pengisian KRS Online FISIP UNSRI menyediakan panduan resmi mengenai penggunaan SIMAK dan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara online. Panduan ini dapat diakses melalui situs resmi FISIP UNSRI.

Buku Pedoman Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Sriwijaya Tahun Akademik 2024/2025. Buku pedoman ini, ditetapkan melalui Keputusan Rektor Universitas Sriwijaya Nomor 0400/UN9/SK.BAK.Ak/2024, menjadi acuan bagi fakultas dan program pascasarjana dalam menyusun dan menetapkan pedoman penyelenggaraan kurikulum. Prosedur, mekanisme, dan tata cara yang lebih rinci dapat diatur dalam panduan, standar operasional prosedur, atau petunjuk teknis tentang pelaksanaan berbagai kegiatan dan layanan akademik dan kemahasiswaan, sepanjang tidak bertentangan dengan pedoman akademik ini.

Kebijakan Ketua Jurusan Administrasi Publik FISIP UNSRI Surat Tugas Operator SIMAK Jurusan Menetapkan Siapa saja yang bertugas sebagai admin/operator SIMAK. Tugas teknis seperti validasi KRS, rekap nilai, dan pelaporan ke fakultas dan rektorat. Notulen Rapat Jurusan atau SOP Internal. Dokumen internal yang Menyusun strategi untuk meningkatkan efektivitas penggunaan SIMAK. Menyusun jadwal pelayanan akademik berbasis SIMAK. Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya (Unsri) telah menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas administrasi akademik di perguruan tinggi. Sejak pertama kali diperkenalkan pada awal 2010-an, SIMAK dirancang untuk memperbaiki berbagai proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual, seperti pendaftaran mata kuliah, pengolahan nilai,

pengelolaan jadwal kuliah, dan penyusunan transkrip akademik. Sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa, dosen, dan staf administrasi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari yang berkaitan dengan administrasi akademik. Penerapan SIMAK ini merupakan respons terhadap perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data akademik.



Sumber : <https://akademik-old.unsri.ac.id/03/login/login.php>

Gambar 1.1 (Simak Tahun 2008 sd 2023)

Efektivitas pelayanan Sistem Informasi Akademik di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya merupakan hasil dari interaksi antara kebijakan, pelaksanaan teknis, dan respons pengguna terhadap sistem tersebut. Secara empiris, sistem Informasi Akademik telah menjadi tulang punggung dalam penyelenggaraan administrasi akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan nilai, proses perwalian, hingga kelulusan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa dan dosen telah memanfaatkan sistem ini secara rutin, meskipun masih ditemukan kendala dalam

hal stabilitas jaringan, kecepatan akses, dan keterbatasan sosialisasi terhadap fitur-fitur tertentu, terutama pada awal semester atau saat server padat. Responsivitas petugas administrasi jurusan dalam menangani kendala teknis juga berperan penting dalam menjaga kelancaran pelayanan Sistem Informasi Akademik.

Secara teoritis, efektivitas pelayanan publik dapat dijelaskan melalui teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, yang menekankan bahwa efektivitas diukur dari pencapaian tujuan organisasi, efisiensi pemanfaatan sumber daya, dan kepuasan pengguna. Dalam konteks Sistem Informasi Akademik, tujuan utama adalah menyediakan layanan akademik yang cepat, tepat, dan transparan. Efisiensi tercermin dari penggunaan teknologi informasi yang menggantikan proses manual, sedangkan kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan akses dan kecepatan layanan. Selain itu, teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis turut menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi sangat ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*). Bila mahasiswa dan dosen merasa bahwa SIMAK membantu memudahkan urusan akademik mereka, maka tingkat penggunaan dan efektivitas sistem akan meningkat. Oleh karena itu, keberhasilan SIMAK tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada penerimaan dan kepercayaan penggunanya terhadap sistem tersebut.

Kemajuan teknologi informasi telah mendorong perguruan tinggi untuk mengembangkan sistem administrasi akademik berbasis digital guna meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Universitas Sriwijaya, melalui Sistem

Informasi Akademik, telah menerapkan sistem layanan berbasis daring untuk mendukung kegiatan akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), input nilai, pemantauan status mahasiswa, hingga pengelolaan data akademik lainnya. Di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya, Sistem Informasi Akademik menjadi instrumen utama dalam pengelolaan informasi akademik mahasiswa dan dosen.

Namun, setelah dilakukan observasi dan pengamatan di lapangan, ditemukan adanya gejala fenomena sosial berupa ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kenyataan pelayanan yang tersedia. Gejala ini terlihat dari keluhan mahasiswa terhadap lambatnya akses sistem saat periode pengisian KRS, kurangnya informasi teknis terkait prosedur penggunaan Sistem Informasi Akademik, serta adanya keterlambatan dalam input dan pemrosesan nilai. Beberapa dosen juga mengalami kendala teknis dalam pengoperasian sistem, yang berdampak pada kelancaran proses akademik. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam efektivitas sistem Informasi Akademik sebagai layanan publik berbasis teknologi informasi. Fenomena tersebut menjadi dasar perlunya dilakukan penelitian, sebab ketimpangan dalam efektivitas pelayanan akademik digital dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa, memperlambat proses administrasi akademik, serta menghambat pencapaian standar mutu pendidikan tinggi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan serta kebijakan internal Universitas Sriwijaya. Selain itu, pelayanan akademik yang tidak efektif dapat berdampak pada reputasi institusi serta produktivitas sivitas akademika. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas pelayanan Sistem Informasi Akademik di Jurusan

Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi perbaikan sistem.

Pelayanan Sistem Informasi Akademik di FISIP Universitas Sriwijaya masih menghadapi sejumlah permasalahan yang menunjukkan belum tercapainya efektivitas layanan secara optimal. Salah satu indikator ketidakefektifan tersebut adalah sering terjadinya gangguan akses pada saat-saat krusial seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) dan input nilai oleh dosen. Mahasiswa sering mengeluhkan lambatnya sistem, keterbatasan informasi yang tersedia, serta kurangnya pendampingan teknis saat mengalami kendala. Di sisi lain, dosen juga menghadapi kesulitan dalam menggunakan sistem untuk penginputan nilai secara akurat dan tepat waktu. Selain permasalahan teknis, Sistem Informasi Akademik juga dinilai belum memiliki fitur yang lengkap dan terintegrasi secara menyeluruh. Beberapa fitur penting seperti notifikasi status akademik, riwayat konsultasi akademik dengan dosen pembimbing, hingga pelacakan progres tugas akhir belum tersedia dalam sistem. Ketidakhadiran fitur-fitur tersebut membatasi fungsi Sistem Informasi Akademik sebagai sistem pelayanan akademik yang holistik dan menyeluruh. Akibatnya, sebagian mahasiswa dan dosen masih mengandalkan komunikasi manual atau aplikasi luar sistem untuk menyelesaikan urusan akademik, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi akademik di lingkungan FISIP UNSRI.

Oleh sebab itu, penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan guna memberikan gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai kondisi

riil pelayanan Sistem Informasi Akademik di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya. Permasalahan yang muncul, seperti gangguan akses sistem, fitur yang belum lengkap, serta kurangnya pendampingan teknis, menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan akademik. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi secara sistematis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan Sistem Informasi Akademik, baik dari aspek teknis, sumber daya manusia, maupun manajemen pelayanan. Hasil penelitian ini akan menjadi landasan penting bagi pihak jurusan, fakultas, maupun universitas dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan akademik berbasis digital, sehingga ke depan Sistem Informasi Akademik dapat benar-benar menjadi alat yang mendukung proses pendidikan tinggi secara efisien, transparan, dan akuntabel. Selain itu, temuan dalam penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan lain yang sedang mengembangkan sistem informasi akademik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

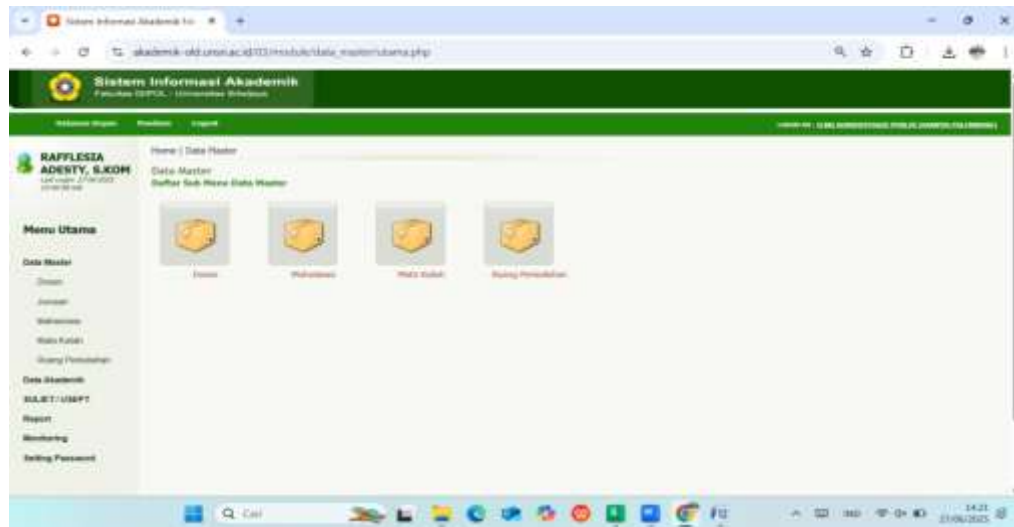


Sumber : <https://akademik.unsri.ac.id/prodi/data-akademik/sidang-mahasiswa>

Gambar 1.2 (Simak Tahun 2024 sd sekarang)

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi akademik, Universitas Sriwijaya melalui Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah mengimplementasikan peralihan dari Sistem Informasi Akademik versi lama ke versi baru. Peralihan ini bertujuan untuk memperbaiki kelemahan teknis sistem sebelumnya, menghadirkan tampilan antarmuka yang lebih modern, serta memperluas cakupan layanan digital bagi sivitas akademika. Namun, dalam implementasinya di Jurusan Administrasi Publik, proses peralihan ini belum sepenuhnya berjalan efektif. Banyak pengguna, khususnya mahasiswa dan dosen, mengeluhkan perubahan fitur yang tidak sepenuhnya mendukung kebutuhan akademik mereka. Beberapa fitur yang dahulu tersedia seperti riwayat lengkap pengambilan mata kuliah, navigasi pencarian data akademik, serta notifikasi otomatis justru hilang atau belum optimal fungsinya di sistem baru. Kurangnya sosialisasi dan pelatihan kepada pengguna turut memperparah kesenjangan pemahaman terhadap sistem yang baru. Akibatnya, pengguna merasa kebingungan dalam menavigasi sistem, mengakibatkan keterlambatan proses pengisian KRS, validasi dosen pembimbing, dan layanan administratif lainnya. Kondisi ini menimbulkan kesan bahwa peralihan sistem dilakukan secara tergesa-gesa tanpa perencanaan perubahan yang matang, baik dari sisi teknis maupun kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi komprehensif terhadap efektivitas Sistem Informasi Akademik baru sebagai bagian dari pelayanan publik digital, agar sistem yang dikembangkan benar-benar mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan pengguna.

(Gambar 1.3 (Tampilan Menu Utama pada Data Master SIMAK Lama))



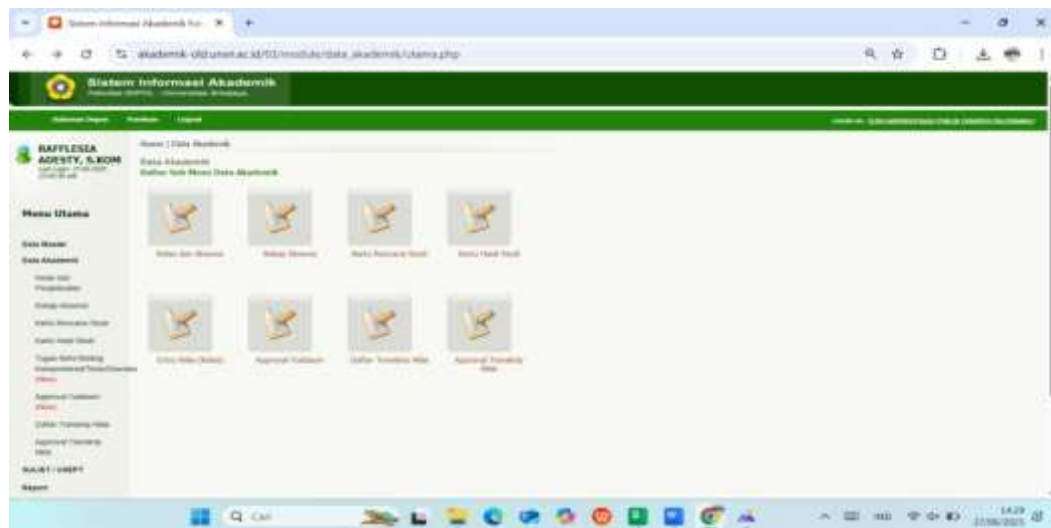
Sumber : <https://akademik-old.unsri.ac.id/03/login/login.php>

Tampilan Menu Utama pada Data Master SIMAK Lama merupakan pusat pengelolaan informasi dasar dalam sistem informasi akademik yang digunakan oleh perguruan tinggi, khususnya di tingkat jurusan. Menu ini terdiri dari beberapa komponen utama yang saling terintegrasi untuk mendukung proses administrasi akademik. Salah satu komponen penting adalah Data Mahasiswa, yang mencakup informasi seperti NIM, nama lengkap, program studi, tahun masuk, dan status akademik mahasiswa. Data ini menjadi dasar dalam proses pengisian KRS, pengelolaan nilai, serta pelaporan ke PDDIKTI. Selanjutnya, terdapat Data Dosen yang berisi NIP, nama, gelar, serta jabatan fungsional dan mata kuliah yang diampu. Komponen ini berperan dalam penjadwalan perkuliahan dan distribusi beban mengajar.

Menu lainnya adalah Data Mata Kuliah, yang memuat kode, nama, SKS, semester penawaran, dan prasyarat tiap mata kuliah. Menu ini berfungsi untuk mendukung penyusunan kurikulum dan proses pengambilan mata kuliah oleh mahasiswa. Selain itu, tersedia Data Kurikulum yang menampilkan struktur

kurikulum per angkatan, mencakup paket mata kuliah wajib maupun pilihan. Terdapat pula Data Kelas yang berisi informasi kelas-kelas yang terbentuk setiap semester, seperti nama kelas, dosen pengampu, kapasitas, dan jadwal kuliah. Data Ruangan digunakan untuk mengatur penggunaan ruang kuliah berdasarkan kapasitas dan lokasi, sedangkan Data Tahun Akademik dan Semester berfungsi mengatur periode aktif sistem, seperti semester ganjil atau genap.

Secara umum, tampilan antarmuka SIMAK lama bersifat sederhana, berbasis web, dan belum responsif untuk perangkat seluler. Warna tampilan cenderung netral dengan dominasi tab dan dropdown yang statis. Kekurangan utama dari SIMAK lama terletak pada proses input data yang masih manual dan antarmuka yang kurang interaktif. Meskipun begitu, keberadaan menu Data Master tetap menjadi tulang punggung pengelolaan administrasi akademik yang penting dalam mendukung proses pelayanan pendidikan tinggi.



Sumber : <https://akademik-old.unsri.ac.id/03/login/login.php>

(Gambar 1.4 (Tampilan Menu Utama pada Data Akademik SIMAK Lama))

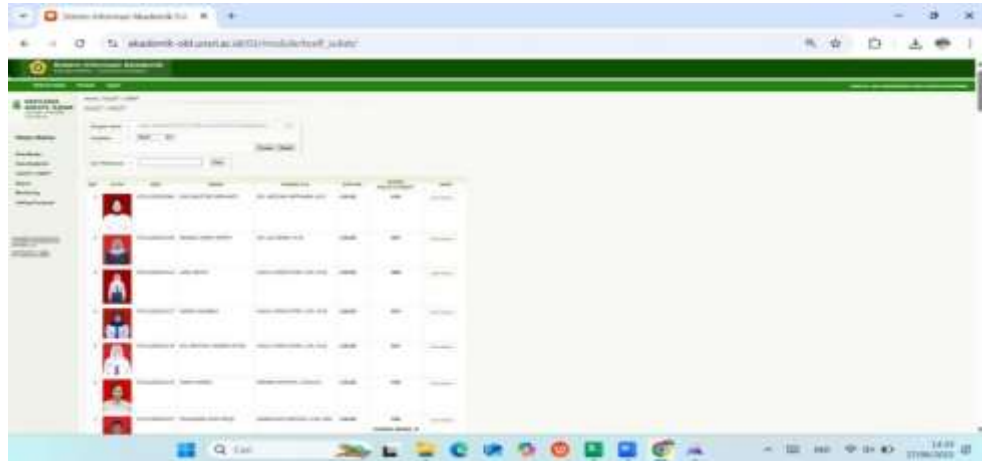
Tampilan Menu Utama pada Data Akademik SIMAK Lama merupakan bagian inti dari sistem informasi akademik yang digunakan untuk mengelola seluruh aktivitas akademik mahasiswa dan dosen secara administratif. Menu ini dirancang untuk mencatat, memproses, dan menampilkan data akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), input nilai, rekapitulasi presensi, hingga penjadwalan mata kuliah. Dalam sistem SIMAK lama, menu ini terdiri dari beberapa sub-menu penting seperti pengisian KRS, yang memungkinkan mahasiswa memilih dan mengajukan mata kuliah yang akan diambil setiap semester sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Proses ini kemudian diverifikasi oleh admin atau dosen wali.

Selain itu, terdapat fitur penjadwalan kuliah, yang mencakup pengaturan waktu, dosen pengampu, serta ruangan tempat perkuliahan berlangsung. Menu input nilai juga menjadi bagian penting dari data akademik, di mana dosen dapat memasukkan nilai mahasiswa berdasarkan hasil ujian atau tugas. Hasil nilai tersebut selanjutnya dapat dilihat oleh mahasiswa setelah diverifikasi. Sub-menu lain seperti rekapitulasi nilai dan presensi kuliah berfungsi mendokumentasikan seluruh aktivitas belajar mengajar yang telah berlangsung.

Secara tampilan, menu akademik SIMAK lama didesain dengan antarmuka yang sederhana, belum dinamis, dan lebih menekankan pada fungsi daripada estetika. Meskipun tampilannya terbilang kuno dan kurang ramah pengguna, menu ini tetap menjadi komponen vital dalam mendukung kelancaran proses administrasi akademik secara menyeluruh. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan fitur, lambatnya sistem saat akses ramai, serta ketergantungan terhadap admin jurusan dalam pemrosesan

akademik tertentu. Hal ini menjadi dasar perlunya pembaruan dan pengembangan sistem yang lebih modern dan terintegrasi.

Gambar 1.5 (Tampilan Menu Utama pada Suliet/ Usept SIMAK Lama)



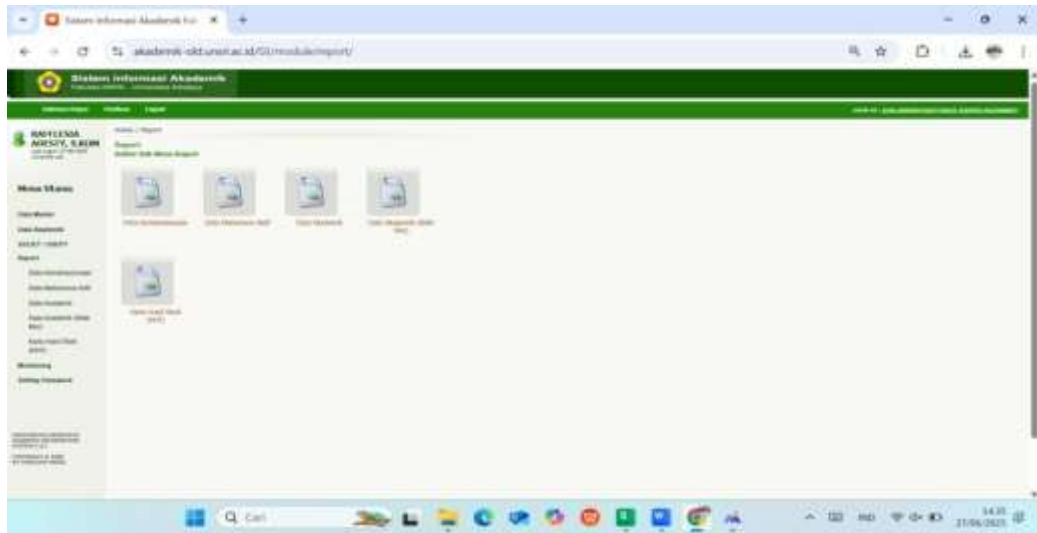
Sumber : <https://akademik-old.unsri.ac.id/03/login/login.php>

Dalam tampilan SIMAK lama, menu Suliet/Usept memiliki antarmuka yang sangat sederhana dan fungsional. Biasanya ditampilkan dalam bentuk tabel daftar mata kuliah, diikuti dengan status pengisian (sudah atau belum), serta tombol atau link untuk mengakses kuesioner evaluasi. Kuesioner berisi sejumlah pertanyaan terkait metode mengajar, pemahaman materi, interaksi dosen, serta efektivitas penyampaian kuliah. Proses pengisian dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa, namun seringkali menu ini tidak dapat diakses dengan baik karena sistem yang lambat, tampilan yang tidak responsif, atau kurangnya sosialisasi tentang tujuan dan manfaat evaluasi tersebut.

Secara fungsi, menu Suliet/Usept seharusnya menjadi alat kontrol mutu akademik yang penting karena hasilnya dapat digunakan oleh fakultas dan jurusan untuk menilai kinerja dosen serta merumuskan kebijakan peningkatan mutu pembelajaran. Namun, dalam implementasi SIMAK lama, peran menu ini belum maksimal karena sistem belum menyediakan laporan hasil evaluasi secara

transparan dan langsung, baik kepada dosen maupun kepada mahasiswa. Dengan kata lain, meskipun menu ini secara teknis tersedia, efektivitas dan kebermanfaatannya masih terbatas akibat keterbatasan fitur, tampilan usang, serta kurangnya integrasi dengan sistem mutu akademik yang lebih luas.

Gambar 1.6 (Tampilan Menu Utama pada Report SIMAK Lama)



Sumber : <https://akademik-old.unsri.ac.id/03/login/login.php>

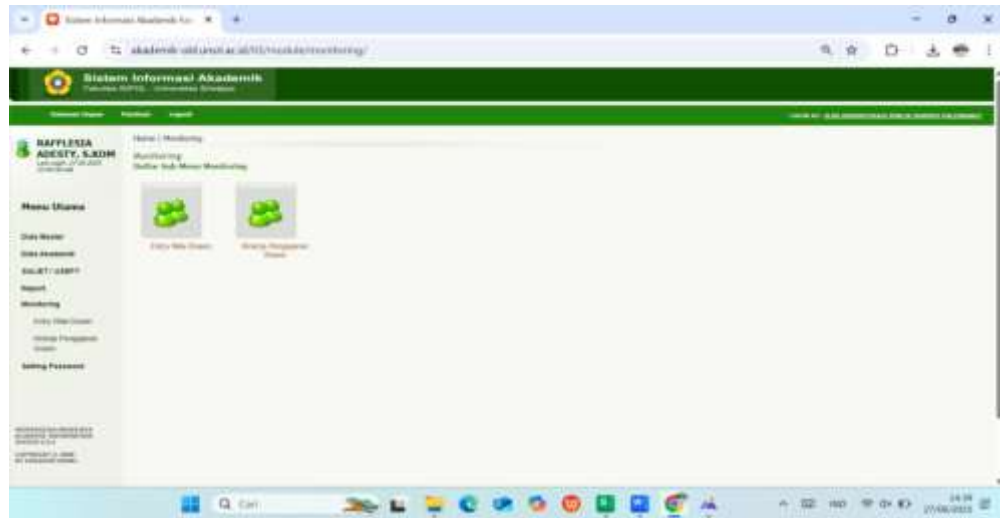
Bagian penting dari sistem yang menyediakan fitur pelaporan berbagai aktivitas akademik dan administratif yang telah diinput ke dalam sistem. Menu ini dirancang untuk membantu admin jurusan, dosen, dan pimpinan fakultas dalam mengakses informasi berbasis data yang telah terstruktur, guna menunjang proses evaluasi, pengambilan keputusan, serta pelaporan ke pihak eksternal seperti universitas atau PDDIKTI. Dalam menu ini, pengguna dapat memilih berbagai jenis laporan seperti laporan data mahasiswa, daftar mata kuliah per semester, rekapitulasi nilai, jumlah beban mengajar dosen, hingga daftar kehadiran mahasiswa.

Tampilan antarmuka pada menu Report SIMAK Lama umumnya masih bersifat statis dan sederhana, dengan daftar pilihan laporan yang tersusun dalam

bentuk menu dropdown atau daftar tabel. Setelah memilih jenis laporan, pengguna dapat menentukan parameter tertentu seperti tahun akademik, semester, program studi, atau nama dosen. Sistem kemudian menghasilkan dokumen laporan dalam format cetak (printable) atau ekspor ke file Excel atau PDF. Proses ini memudahkan pihak jurusan dalam menyusun dokumen administrasi seperti laporan akademik berkala, bahan rapat jurusan, hingga kebutuhan audit mutu internal.

Namun demikian, meskipun fungsional, menu report pada SIMAK lama memiliki sejumlah keterbatasan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan variasi jenis laporan, tidak fleksibelnya format hasil, serta minimnya fitur grafik atau visualisasi data. Tampilan yang tidak responsif dan tidak terintegrasi langsung dengan sistem evaluasi atau sistem informasi lain juga menjadi kendala dalam pemanfaatan maksimal menu ini. Oleh karena itu, meskipun menu report berperan penting sebagai alat bantu pelaporan dan pengendalian data akademik, pembaruan sistem dan pengembangan fitur visualisasi modern sangat dibutuhkan agar sistem informasi akademik dapat memberikan dukungan manajerial yang lebih optimal

Gambar 1.7 (Tampilan Menu Utama pada Monitoring SIMAK lama)

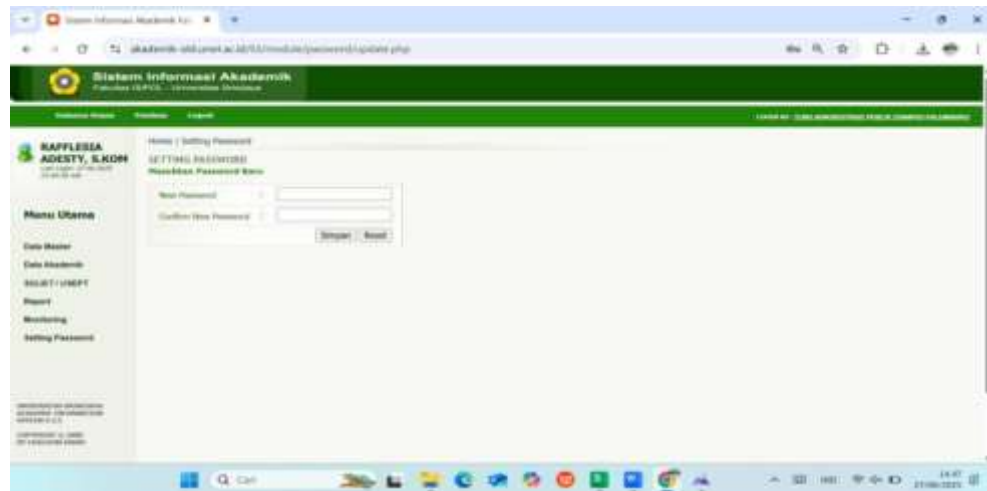


Sumber : <https://kademik-old.unsri.ac.id/03/login/login.php>

Merupakan bagian dari sistem yang berfungsi untuk memantau aktivitas dosen dalam proses pembelajaran dan penilaian akademik. Menu ini dirancang untuk membantu admin jurusan, dosen wali, maupun pimpinan fakultas dalam melakukan pengawasan terhadap kewajiban akademik dosen, terutama dalam hal mengisi nilai akhir mahasiswa dan mematuhi jadwal pengajaran. Pada tampilan SIMAK lama, fitur ini biasanya tersaji dalam bentuk daftar atau tabel yang menunjukkan status input nilai oleh dosen, lengkap dengan identitas dosen, nama mata kuliah, kelas, serta jumlah mahasiswa yang mengikuti.

Menu ini juga menyediakan informasi mengenai persentase keterisian nilai per kelas, sehingga admin dapat memantau dosen mana saja yang sudah, belum, atau masih dalam proses mengisi nilai akhir semester.

Gambar 1.8 (Tampilan Menu Utama pada Setting Password SIMAK lama)

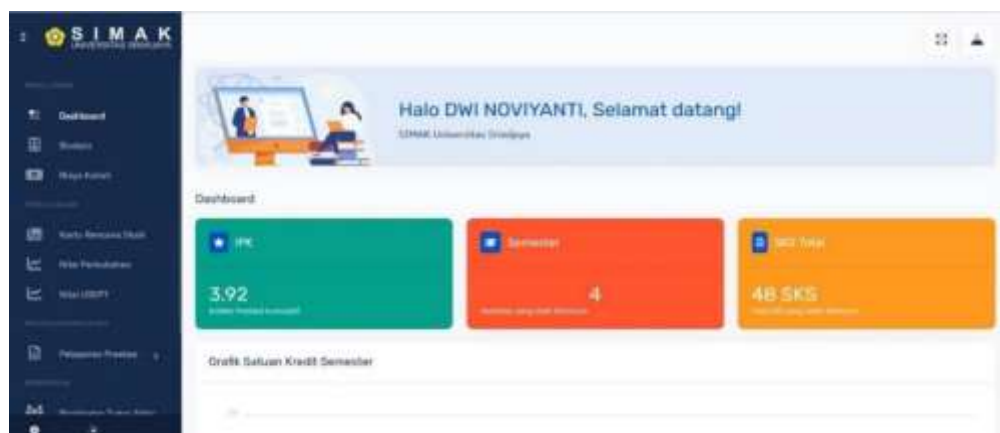


Sumber : <https://akademik-old.unsri.ac.id/03/login/login.php>

Merupakan salah satu fitur penting yang terdapat dalam sistem informasi akademik, baik pada level mahasiswa, dosen, maupun admin. Menu ini berfungsi untuk mengatur atau memperbarui kata sandi pengguna dalam rangka menjaga keamanan dan kerahasiaan akses terhadap akun SIMAK. Dalam versi SIMAK lama, tampilan menu setting password umumnya sangat sederhana dan bersifat statis, dengan desain antarmuka berbasis form input teks.

Ketika pengguna mengakses menu ini, sistem biasanya menampilkan beberapa kolom isian, seperti "Password Lama", "Password Baru", dan "Konfirmasi Password Baru". Setelah pengguna mengisi ketiga kolom tersebut dengan benar, mereka dapat menekan tombol "Simpan" atau "Ubah Password" untuk menyelesaikan proses. Apabila password lama yang dimasukkan tidak sesuai dengan yang tersimpan di dalam sistem, maka sistem akan memberikan notifikasi kesalahan seperti "Password lama tidak cocok". Tampilan ini belum didukung oleh sistem keamanan lanjutan seperti enkripsi dua faktor (two-factor authentication) atau verifikasi melalui email atau SMS.

Secara umum, tampilan menu Setting Password pada SIMAK lama bersifat fungsional, namun belum interaktif dan minim fitur pendukung. Tidak ada indikator kekuatan password, batas percobaan login, atau panduan untuk membuat password yang aman. Menu ini juga tidak terintegrasi dengan sistem keamanan tambahan, sehingga rawan digunakan secara tidak sah apabila kredensial jatuh ke tangan yang tidak bertanggung jawab. Dengan demikian, meskipun menu setting password memiliki fungsi vital untuk menjaga privasi dan keamanan akun, tampilannya yang sederhana dan sistem keamanannya yang terbatas menjadi salah satu kelemahan dari SIMAK lama yang perlu ditingkatkan di versi-versi terbaru.



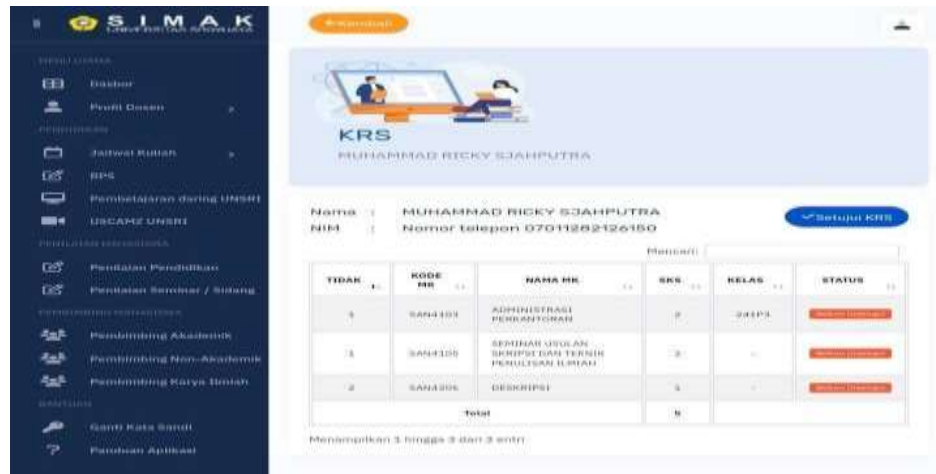
Sumber : <https://akademik.unsri.ac.id/prodi/data-akademik/sidang-mahasiswa>

Gambar 1.9 (Tampilan Dashboard Menu Utama SIMAK v3.0 Akun Mahasiswa)

Tampilan Dashboard Menu Utama SIMAK v3.0 pada Akun Mahasiswa merupakan antarmuka awal yang ditampilkan setelah mahasiswa berhasil login ke sistem. Versi 3.0 ini hadir dengan tampilan yang lebih modern, responsif, dan user-friendly dibandingkan versi SIMAK sebelumnya. Dashboard ini berfungsi sebagai pusat kontrol dan navigasi utama bagi mahasiswa dalam mengakses seluruh layanan akademik digital yang tersedia di lingkungan kampus. Pada bagian atas dashboard, biasanya terdapat identitas mahasiswa, seperti nama

lengkap, NIM, program studi, dan foto profil. Di bagian tengah atau samping (sidebar), terdapat menu navigasi utama yang mencakup berbagai fitur penting

Gambar 1.10 (Tampilan KRS SIMAK v3.0 Akun Mahasiswa)



Sumber : <https://akademik.unsri.ac.id/prodi/data-akademik/sidang-mahasiswa>

Setelah mahasiswa login dan memilih menu "Kartu Rencana Studi (KRS)", sistem akan menampilkan antarmuka yang terdiri dari beberapa bagian utama. Di bagian atas halaman, terdapat informasi identitas mahasiswa seperti nama lengkap, NIM, program studi, semester berjalan, dan tahun akademik aktif. Biasanya juga disertai status KRS (sudah dikunci, belum disetujui, atau sedang dalam proses). Bagian tengah halaman menampilkan daftar mata kuliah yang tersedia sesuai dengan semester dan kurikulum yang berlaku. Setiap mata kuliah disusun dalam bentuk tabel dengan kolom berisi:

1. Kode Mata Kuliah
2. Nama Mata Kuliah
3. Jumlah SKS
4. Nama Dosen Pengampu
5. Kelas
6. Jadwal (hari dan jam)

7. Checkbox atau tombol “Pilih”

Mahasiswa dapat memilih mata kuliah yang ingin diambil dengan mencentang atau mengklik tombol di sampingnya. Setelah selesai memilih, mereka menekan tombol “Simpan” atau “Ajukan KRS” untuk mengirim data tersebut ke dosen wali atau admin jurusan untuk diverifikasi. Jika mata kuliah memiliki prasyarat, sistem SIMAK v3.0 biasanya akan otomatis memunculkan peringatan atau menolak pengambilan jika syarat belum terpenuhi.

Selain itu, pada bagian bawah layar biasanya tersedia rekap SKS total yang telah dipilih, sehingga mahasiswa dapat memastikan bahwa jumlah SKS sesuai dengan ketentuan akademik. Beberapa versi juga menampilkan jadwal perkuliahan secara otomatis dalam bentuk tampilan mingguan agar tidak terjadi bentrok jadwal antar mata kuliah.

Secara umum, tampilan KRS di SIMAK v3.0 sangat memudahkan mahasiswa dalam proses perencanaan studi karena tidak hanya informatif dan interaktif, tetapi juga meminimalkan kesalahan pemilihan mata kuliah berkat adanya fitur validasi otomatis dan visualisasi jadwal yang praktis. Hal ini mencerminkan komitmen peningkatan pelayanan akademik berbasis teknologi informasi di lingkungan perguruan tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah keefektifan pelayanan SIMAK di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya?

2. Bagaimanakah dampak efektivitas pelayanan SIMAK di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat efektivitas pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIMAK) di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Menjelaskan dampak dari efektivitas pelayanan SIMAK terhadap proses administrasi akademik di Jurusan Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian pelayanan publik berbasis digital di lingkungan pendidikan tinggi.
2. Secara Praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Jurusan, Fakultas, dan Universitas dalam mengidentifikasi kelemahan serta mengembangkan strategi perbaikan pelayanan SIMAK agar lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawidjaja, R. R. (2018). Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Kampus (SIMAK) Menggunakan D & M IS Success Model. *Jurnal Teknik Universitas Pakuan Bogor*.
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Firmansyah, R. (2023). Analisis efektivitas sistem informasi akademik berbasis web pada perguruan tinggi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 15(1), 55–62. <https://doi.org/10.1234/jtip.2023.151.55>
- Handayani, E. (2023). Evaluasi implementasi sistem akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 113–124.
- Hidayat, J. W., Juansen, M., & Kirman, K. (2024). Evaluasi Efektivitas Sistem Akademik Menggunakan Model Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal Media Informatika*.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2021). *Transformasi digital dalam pelayanan akademik di perguruan tinggi*. Diakses dari <https://www.kemdikbud.go.id>
- Lestari, D. (2023). Efektivitas SIMAK dalam menunjang pelayanan akademik mahasiswa. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 12(3), 201–209.
- Lubis, A., & Martani, H. (2009). *Akuntabilitas dan efektivitas pelayanan publik: Teori dan aplikasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI.
- Lutfi, S., & Abdullah, S. D. (2022). Evaluasi Tingkat Keberhasilan Layanan SIMAK Versi 2 di Universitas Khairun. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Mahardika, B., & Sutarbi, T. (2023). Analisis Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik Menggunakan COBIT pada Universitas Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina*.
- Mardiana, D., Testiana, G., & Kadafi, M. (2017). Penerapan Model Delone dan Mclean Pengukuran Kesuksesan SIMAK Online UIN Raden Fatah Palembang. *Prosiding SISFOTEK*.
- Martani, H., & Lubis, A. Y. (2009). *Manajemen kinerja sektor publik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Los Angeles: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, A., & Azizah, R. (2024). Kepuasan pengguna terhadap penggunaan SIMAK di perguruan tinggi negeri. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 9(1), 33–42.
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- Peraturan Rektor Universitas Sriwijaya Nomor 0132/UN9/SK.BUK.KP/2019 tentang Panduan Sistem Informasi Akademik Universitas Sriwijaya.
- Prasetyo, D. (2023). Pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna SIMAK. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan*, 8(2), 87–95.
- Puspita, D., Karo, D. A. B., & Silaban, R. (2024). Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan Framework COBIT 5 di STMIK Kaputama Binjai. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*.
- Ramadhani, I. (2024). Evaluasi sistem akademik berbasis cloud: Studi kasus universitas digital. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi*, 2024, 73–82.
- Setiawan, H., & Prasetyo, B. (2019). Evaluasi efektivitas sistem informasi akademik di perguruan tinggi negeri. *Dalam Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Informatika* (hlm. 78–89).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, B. (2023). Hubungan antara fitur SIMAK dan kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 14(1), 101–110.
- Sutrisno, A., & Wahyudi, S. (2020). Pengaruh kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 123–136.
- Universitas Sriwijaya. (2023). *Buku Pedoman Akademik dan Kemahasiswaan 2023–2024*. Diakses dari https://fisip.unsri.ac.id/wp-content/uploads/2023/09/SK-DIP_DEKAN_FISIP_UNSRI_2023

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Wahyuni, R. (2023). Efektivitas SIMAK dalam pelayanan akademik di lingkungan fakultas teknik. *Jurnal Administrasi Digital*, 3(2), 120–129.

Wijaya, A. L. (2022). Efisiensi Pelayanan Akademik SIMAK terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya. *Eprints Binadarma*.

Yusuf, H., & Fitriani, N. (2024). Kinerja admin SIMAK dalam proses pelayanan akademik. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 10(1), 45–54.