

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK IKIP PGRI BOJONEGORO BERBASIS ONLINE

Dwiyanti Septi Sukmasari
IKIP Bojonegoro

ABSTRACT

The Implementation for application of information technology in higher education is one form of change in the process of academic administration services to students so that the student registration process is more effective and efficient. In relation to the use of information technology for the management of student administrative academic documents, IKIP PGRI Bojonegoro has made changes to the academic administration system from a manual document management system to an online-based student administration management system, namely management of information technology-based document administration through the internet. This study focuses on the problem of how the effectiveness of online academic administration services of IKIP PGRI Bojonegoro students and what factors influence the effectiveness of online academic administration services of IKIP PGRI Bojonegoro students with descriptive qualitative research methods, and theory used is e-government and information systems. The findings of this study obtained that the online academic administration services of IKIP PGRI Bojonegoro students are actually very good for meeting the academic needs of students. Students also understand the ways or steps to access the online academic administration portal.

Keywords: *E-government, Management Information System, Academic Administration Services*

PENDAHULUAN

Keberadaan dan peranan teknologi informasi di segala sektor kehidupan telah membawa dunia memasuki era globalisasi lebih cepat. Hasilnya informasi instant dapat diterima dan diikuti masyarakat di berbagai penjuru dunia dalam waktu yang tidak terlalu lama. Siapapun yang berhubungan dengan teknologi informasi dapat mengakses informasi yang berada dimanapun dan berkomunikasi dengan siapapun, dimanapun dia berada dengan menggunakan internet. Teknologi informasi mendorong perubahan mendasar dalam kehidupan sehari-hari manusia, termasuk dalam kegiatan belajar mengajar di bidang pendidikan.

Dengan adanya perkembangan bidang teknologi informasi dan komunikasi saat ini, para pengelola mulai serius mengalihkan perubahan paradigma baru ke dalam institusi dan perguruan tinggi di Indonesia. Secara umum telah mencoba mengoptimalkan pemanfaatan jaringan internet sebagai upaya perluasan dari pemanfaatan yang sudah dilakukan dengan menjadikan akses informasi dalam jangkauan lebih luas dan terintegrasi. Perubahan tersebut disatu sisi membawa dampak positif sebagai peluang bagi sebuah universitas untuk berkompetisi. Namun disisi lain, usaha untuk menerapkan teknologi informasi semaksimal mungkin berarti harus menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas agar menguasai teknologi informasi dan juga anggaran yang cukup besar untuk membangun sarana dan prasarana teknologi informasi.

Penerapan teknologi informasi di perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk dari perubahan dalam proses pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa agar dalam proses registrasi kemahasiswaan lebih efektif dan efisien. Dalam kaitan penggunaan teknologi informasi terhadap pengelolaan dokumen administrasi akademik kemahasiswaan, IKIP PGRI Bojonegoro telah melakukan perubahan sistem administrasi akademik dari sistem pengelolaan dokumen yang masih bersifat manual menuju sistem pengelolaan administrasi kemahasiswaan

berbasis online, yaitu pengelolaan administrasi dokumen berbasis teknologi informasi melalui jaringan internet.

Penerapan Pelayanan administrasi akademik sangat penting dalam menunjang kelancaran studi mahasiswa selama diperguruan tinggi. Peran dari administrasi akademik menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan perguruan tinggi. Proses administrasi akademik merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa sehingga yang terpikir pertama kali oleh mahasiswa ketika ditanya bagaimana kualitas pelayanan disebuah perguruan tinggi, maka yang dinilai adalah pelayanan administrasi akademik meskipun beberapa aspek sudah terkomputerisasi dan sudah online namun pelayanan secara manual tetap diperlukan. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: sumber daya manusia, sarana dan prasarana, suasana akademik, menejemen lembaga, sistem informasi. Sebuah aspek komprehensif dalam sistem pelayanan adalah mengidentifikasi pengukuran pelayanan jasa.

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara terus menerus harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi karena tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan/mahasiswa akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan layanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi/lembaga merupakan faktor yang tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi/lembaga tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu dorongan kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang institusi tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian mahasiswa. Kepuasan dari sisi mahasiswa dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan. Kepuasan mahasiswa sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Teori consumer behavior menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa.

Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 1998). Berdasarkan uraian di atas maka dapat diajukan fokus masalah bagaimanakah implementasi pelayanan administrasi akademik online mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro dan faktor-faktor apakah yang mempengaruhi penerapan pelayanan administrasi akademik online mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro?

METODE

Peneliti ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan dengan maksud untuk memperoleh informasi mengenai efektivitas pelayanan administrasi akademik online di IKIP PGRI Bojonegoro secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi. Subjek penelitian berupa sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian dari mana data diperoleh yaitu Pembantu Rektor 1, BAAK, TU, Bagian Data, Bagian IT dan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi akademik online mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro. Oleh karena itu, diperlukan

subjek yang memenuhi parameter yang dapat mengungkap hal di atas sehingga memungkinkan data dapat diperoleh.

Informan pertama atau informan kunci yang paling sesuai dan tepat ialah karyawan dan mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro. Mahasiswa yang mendapatkan pelayanan adalah mahasiswa yang komplain orang mahasiswa yang ditemui dikampus. Dari informan kunci ini selanjutnya diminta untuk memberikan rekomendasi untuk memilih informan-informan berikutnya, dengan catatan informan-informan tersebut merasakan dan menilai kondisi lingkungan kerja sehingga terjadi sinkronisasi dan validasi data yang didapatkan dari informan pertama.

TEORI

E-Government

Pemerintahan elektronik atau e-government (berasal dari kata Bahasa Inggris electronics government, juga disebut e-gov, digital government, online government atau dalam konteks tertentu transformational government) adalah penggunaan teknologi informasi untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Keuntungan yang paling diharapkan dari electronic government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan electronic government secara lebih sederhana lagi, yaitu “electronic government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies”. Janet Caldwell, direktur dari Institute For Electronic Governemnt (IBM Co.) dari hasil kajiannya bersama Kennedy School Of Government, Havard Universiity, memberikan defenisi, yaitu “electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era.”

Secara umum pengertian electronic government adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Dengan memanfaatkan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan yang memungkinkan peran aktif masyarakat. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja. Intinya adalah electronic government merupakan poses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem online secara lebih efisien. Ada 2 hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian electronic government diatas. Pertama, penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat bantu. Kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif. Dengan penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas. Kendati demikian, electronic government bukan berarti menggantikan peran dalam berhubungan dengan masyarakat.

Melalui pengembangan electronic government, dilakukan penataan sistem manajemen serta proses kerja dengan mengoptimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yang saling berkaitan, yaitu: a. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik, b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan dapat diakses secara mudah dan murah oleh mahasiswa. Inisiatif electronic government di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Electronic government wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar.

Electronic government dengan menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas mendownload formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan atau pengumpulan formulir secara online merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan delivery (pembayaran). Akan tetapi perlu digarisbawahi bahwa electronic government bukan hanya sekedar publikasi situs oleh pemerintah. Pemberian pelayanan sampai dengan tahap full-electronic delivery service perlu diupayakan.

Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi menurut Laudon dan Laudon (2012) secara teknis dapat didefinisikan sebagai kumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan, sistem informasi juga dapat membantu manajer dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit, dan menciptakan produk baru. Sistem informasi manajemen menurut Netty (2006) adalah suatu sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi juga secara umum dapat dikatakan sebagai rangkaian kegiatan mulai dari pengumpulan, pengolahan, penyimpanan data sampai pada penyajian informasi bagi manajemen yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam rangka pencapaian tujuan. Sutanta (2003) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen dapat didefinisikan sebagai kumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (input) berupa data-data, kemudian mengolahnya (processing), dan menghasilkan keluaran (output) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.

PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan Administrasi Akademik Online

Prosedur berisi tata cara untuk menjalankan suatu proses. Dimana digambarkan langkah demi langkah kegiatan dalam suatu proses yang dilaksanakan oleh masing-masing penanggung jawab disertai penjelasan dan tata cara pelaksanaannya. BAAK mengeluarkan pengumuman tentang adanya administrasi akademik online. Pengumuman tersebut ditempel di papan pengumuman dan diinfokan juga kepada TU masing-masing jurusan. TU juga mengumumkan ke ketua kelas agar seluruh mahasiswa bisa mengetahui pengumuman tersebut. Di dalam pengumuman tersebut, mahasiswa dapat meminta akun dan password ke TU masing-masing jurusan. Setelah mahasiswa mendapatkan akun dan password, mahasiswa bisa mengakses akun tersebut.

Cara Mahasiswa Akses Akun Administrasi Akademik Online

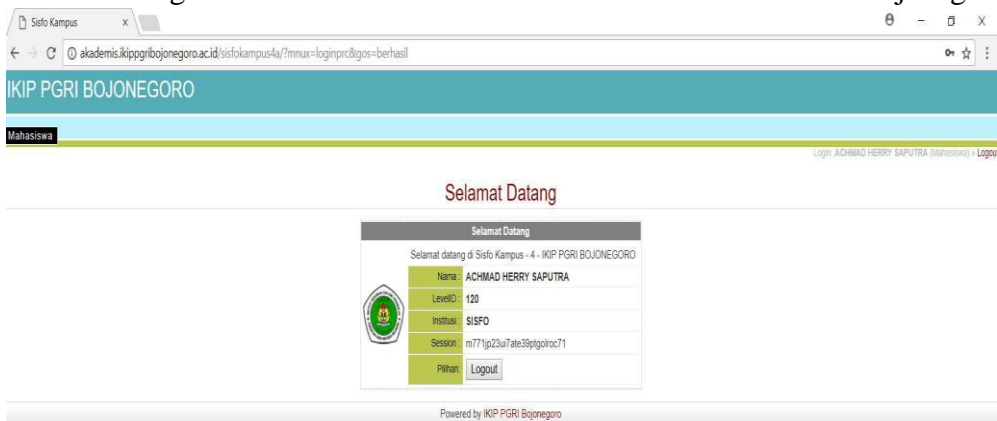
Administrasi akademik online IKIP PGRI Bojonegoro adalah suatu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pihak IKIP PGRI Bojonegoro bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi dibidang akademik. Administrasi akademik online IKIP PGRI Bojonegoro berjalan sejak tahun 2013. Administrasi akademik online IKIP PGRI Bojonegoro memiliki pilihan beberapa konten dalam menyediakan informasi akademik yang dapat mempermudah mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro. Diantaranya untuk mengetahui nilai tiap semester yang sudah ditempuh, dapat melihat dan mencetak khs, serta melihat pembayaran mahasiswa.

Gambar Akses Administrasi Akademik Online IKIP PGRI Bojonegoro



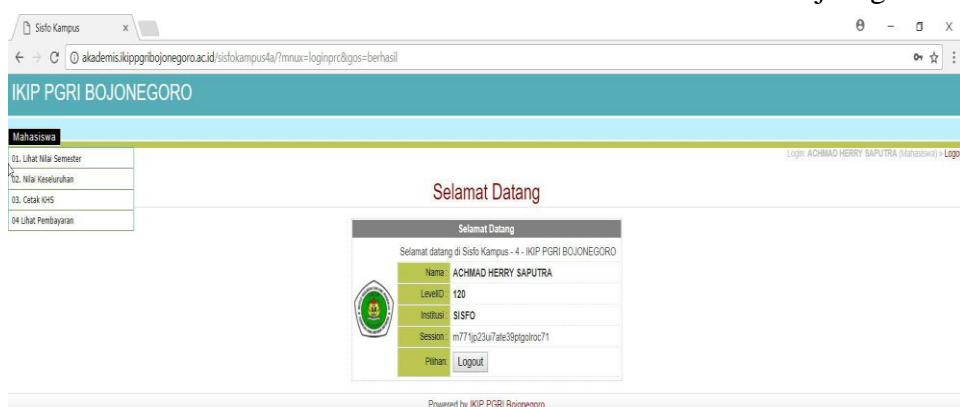
Gambar di atas merupakan tampilan awal masuk ke dalam website. Seorang pengguna atau user harus mempunyai identitas atau untuk bisa mengakses administrasi akademik online ini lebih lanjut. Semua mahasiswa mempunyai identitas atau akun tersebut yang sebelumnya telah difokan oleh TU jurusan masing-masing. Mahasiswa harus meminta akun ke TU jurusan masing-masing sebelum akses karena sudah ada password untuk masing-masing mahasiswa sedangkan untuk ID berupa NIM (nomor induk mahasiswa).

Gambar Login Akses Administrasi Akademik Online IKIP PGRI Bojonegoro



Gambar di atas adalah gambar administrasi akademik online ketika seorang pengguna atau mahasiswa sudah login di portal mahasiswa. Dan akan muncul nama mahasiswa yang bersangkutan yang sudah mengakses akunnya. Untuk hak mahasiswa, menu yang dapat diakses adalah sebagai berikut:

Gambar Menu Administrasi Akademik Online IKIP PGRI Bojonegoro



Pada gambar diatas, terlihat menu-menu yang bisa diakses oleh mahasiswa, diantaranya nilai semester, nilai keseluruhan, cetak khs, dan pembayaran. Berikut penjelasannya:

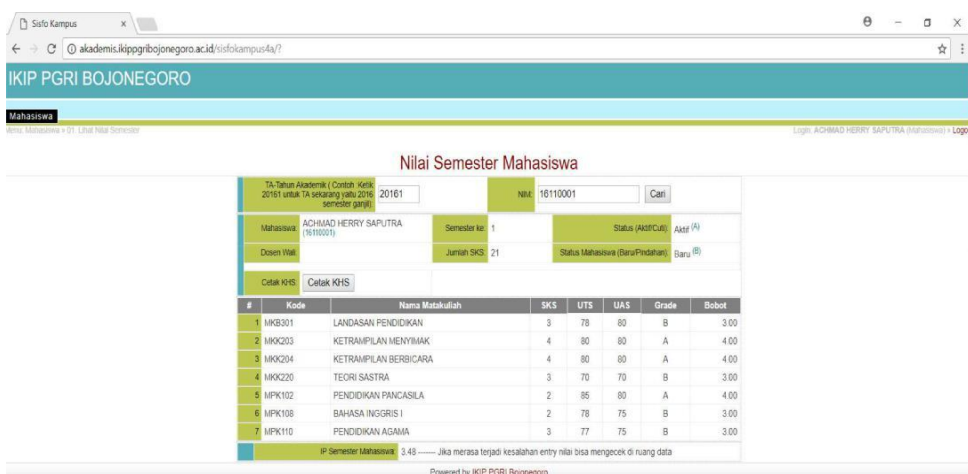
Nilai semester

Gambar Nilai Semester Mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro



Pada gambar diatas, pengguna atau mahasiswa dapat memasukkan tahun akademik yang dikehendaki beserta NIM mahasiswa. Sehingga akan muncul seperti pada contoh berikut:

Gambar Nilai Semester Mahasiswa I KIP PGRI Bojonegoro Setelah Diisi Tahun Akademik dan NIM Mahasiswa



Pada gambar diatas, dapat dilihat nilai mahasiswa yang bersangkutan, semester keberapa, jumlah SKS, status mahasiswa tersebut aktif atau tidak dan IP semester mahasiswa. Contoh diatas adalah tahun akademik 2016 ganjil sehingga pada penulisan adalah 20161, jika 2 0162 ada tahun akademik 2016 genap. Pada tahun akademik tersebut akan muncul mata kuliah apa saja yang sudah ditempuh, jumlah sks, nilai uts, nilai uas, nilai semester tersebut serta bobot dari nilai dari mahasiswa yang bersangkutan.

Nilai keseluruhan

Gambar Nilai Mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro Tiap Semester

| Lihat Nilai Mahasiswa | | | | | | |
|--|-------|-----------------------------|-------|-----|-----|-----|
| No | Kode | Mata Kuliah | Nilai | SKS | UTS | UAS |
| Tahun Akademik 20161 (Nilai x Kredit: 73 / Jumlah SKS adalah: 21 dan IP Semester: 3.48) | | | | | | |
| 1 | MBE01 | LANDASAN PEMBELAJARAN | 3 | 78 | B | |
| 2 | MK200 | KETERAMPILAN BERBICARA | 4 | 80 | A | |
| 3 | MK204 | KETERAMPILAN BERBICARA | 4 | 80 | A | |
| 4 | MK208 | TEORI SAstra | 3 | 70 | B | |
| 5 | MK102 | PENDIDIKAN PANCASILA | 2 | 80 | A | |
| 6 | MK108 | Bahasa Indonesia I | 2 | 70 | B | |
| 7 | MK110 | Pendidikan Agama | 3 | 70 | B | |
| Tahun Akademik 20162 (Nilai x Kredit: 70 / Jumlah SKS adalah: 21 dan IP Semester: 3.33) | | | | | | |
| 1 | MK200 | BELAJAR DAN PEMBELAJARAN | 3 | 78 | B | |
| 2 | MK205 | KETERAMPILAN BERBICARA | 4 | 82 | A | |
| 3 | MK206 | KETERAMPILAN MENULIS | 4 | 75 | B | |
| 4 | MK207 | LINGUISTIK UMUM | 2 | 70 | B | |
| 5 | MK221 | SEJARAH SAstra | 3 | 78 | B | |
| 6 | MK109 | Bahasa Indonesia II | 2 | 70 | B | |
| 7 | MK111 | Pendidikan Kewarganegaraan | 3 | 80 | A | |
| Tahun Akademik 20171 (Nilai x Kredit: 0 / Jumlah SKS adalah: 20 dan IP Semester: 0.00) | | | | | | |
| 1 | MK302 | PERKEMBANGAN PESEERTA DIDIK | 3 | 0 | | |
| 2 | MK306 | FONOLOG BAHASA INDONESIA | 2 | 0 | | |
| 3 | MK309 | MORFOLOGI | 3 | 0 | | |
| 4 | MK316 | TEORI BELAJAR BAHASA | 2 | 0 | | |
| 5 | MK318 | SAHAJA SAHAJA | 2 | 0 | | |
| 6 | MK322 | KRITIK SAstra | 2 | 0 | | |
| 7 | MK406 | KEWARGANEGARAAN | 2 | 0 | | |
| 8 | MK105 | ILMU ALAMIAH DASAR | 2 | 0 | | |
| 9 | MK307 | PELAKSITAMU | 2 | 0 | | |
| Total SKS yg telah Lulus: 42 | | | | | | |

Pada gambar diatas, dapat dilihat nilai mahasiswa yang bersangkutan tiap semester dari semester 1 yang mencakup nilai uts dan nilai uas, jumlah SKS yang sudah ditempuh, dan IP tiap semester. Nilai yang masih kosong adalah tahun akademik yang sedang berjalan.
Cetak KHS

Gambar Tampilan KHS Mahasiswa Sebelum Dicitak

Kartu Hasil Studi Mahasiswa

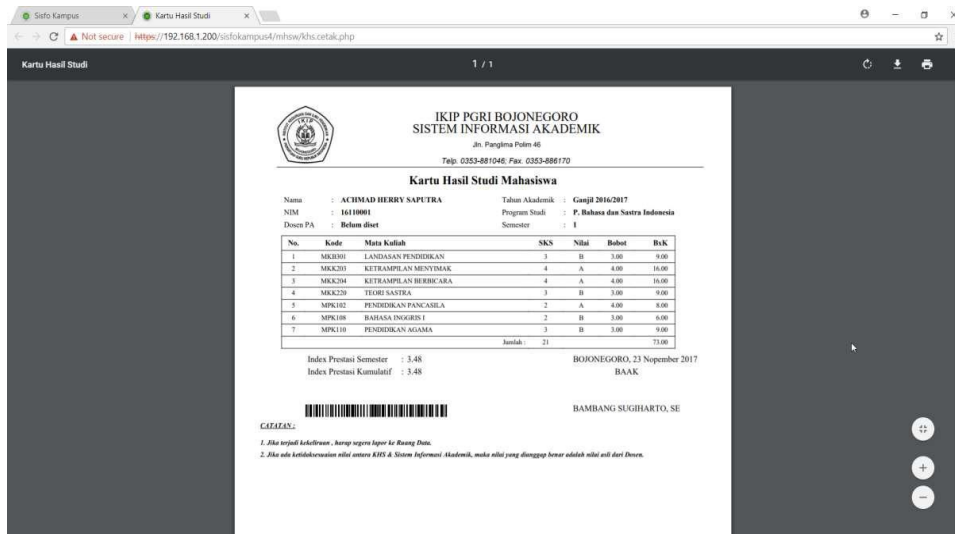
Tahun Akademik: 20161 Program Studi: 88-201 - P. Bahasa dan Sastra Indonesia

Mahasiswa: 16110001 Cetak KHS

Powered by IKIP PGRI Bojonegoro

Pada gambar diatas, adalah tampilan cetak KHS sebelum dicetak. Mahasiswa harus memasukkan data tentang tahun akademik, NIM (nomor induk mahasiswa) dan program studi agar KHS (kartu hasil studi) bisa disimpan dan dicetak.

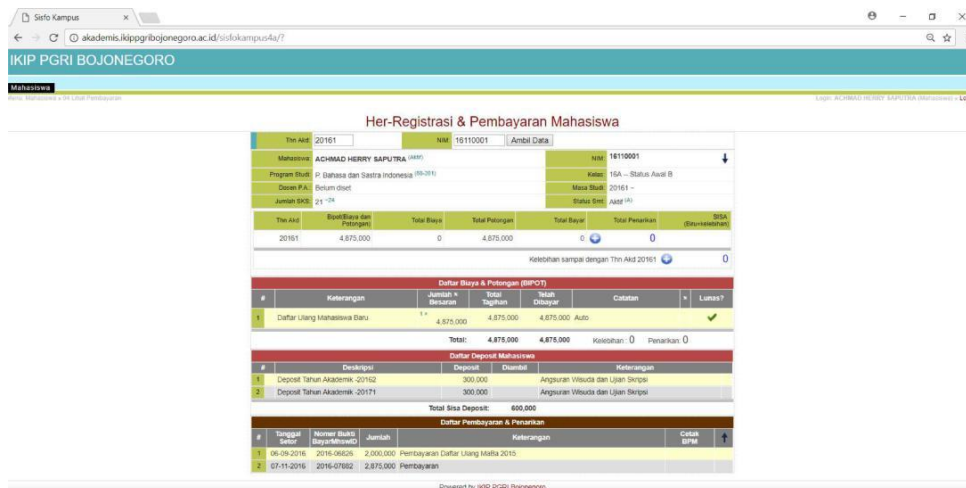
Gambar Tampilan KHS Mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro



Pada gambar diatas, adalah tampilan KHS (kartu hasil studi) mahasiswa. Akan muncul IPK mahasiswa yang bersangkutan. Mahasiswa dapat menyimpan KHS tersebut dan dapat pula mencetaknya. Biasanya mahasiswa akan menggunakan khs (kartu hasil studi) untuk keperluan pengajuan beasiswa, dan lain-lain. Sehingga memerlukan tandatangan dari Kepala BAAK Bapak Bambang Sugiharto, SE.

Pembayaran

Gambar Pembayaran Mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro



Pada gambar diatas, adalah tampilan pembayaran mahasiswa. Mahasiswa bisa melihat pembayaran tiap semester berdasarkan tahun akademiknya. Dan bisa juga dilihat tanggal berapa mahasiswa tersebut melakukan pembayaran.

Cara Penyelesaian Komplain Mahasiswa

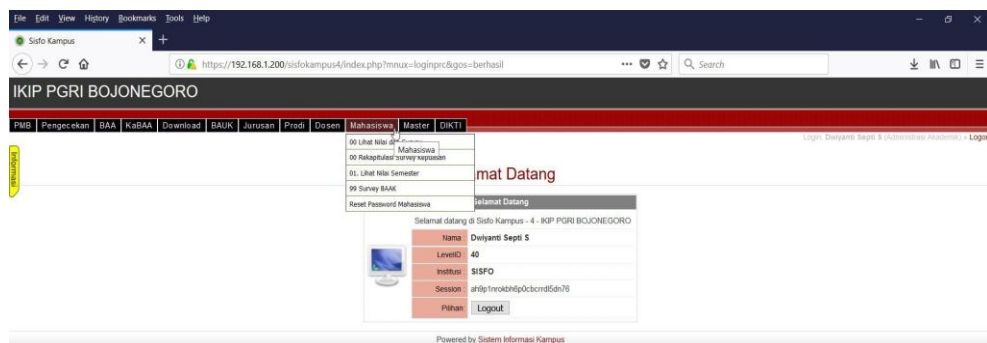
Komplain Mahasiswa Tentang Pelayanan Administrasi Akademik Online Komplain dari mahasiswa dalam pelayanan administrasi merupakan suatu umpan balik dari kualitas pelayanan yang digunakan oleh mahasiswa. Semakin banyak komplain dari mahasiswa,

membutuhkan perhatian yang ekstra bagi institusi yang menerima komplain untuk memperbaiki setiap komplain yang ada.

Pelayanan komplain mahasiswa tentang administrasi akademik online dilakukan pada Bagian Data. Pada saat penelitian ini berlangsung, ada 20 mahasiswa yang komplain dari jumlah 1.164 mahasiswa. Menurut Bagian Data, yang menjadi alasan mahasiswa komplain pada awal pelaksanaan akademik online adalah tidak bisa akses akun atau tidak bisa login akun.

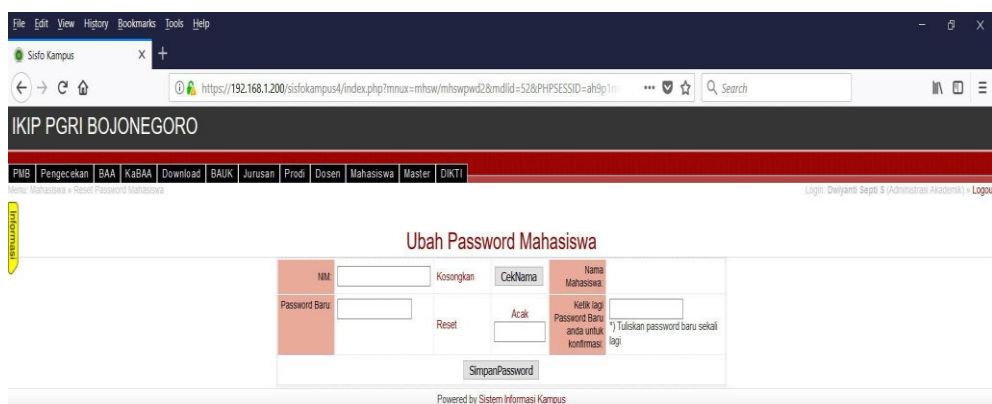
Untuk menindaklanjuti salah satu faktor penghambat tersebut, maka untuk passwordnya diganti dengan nim (nomor induk mahasiswa) untuk memudahkan mahasiswa, meskipun nantinya password tersebut bisa dirubah oleh mahasiswa yang bersangkutan. Tetapi seiring berjalannya waktu, masih ada komplain dari mahasiswa diantaranya tidak bisa akses akun, perbedaan nilai, perbedaan pembayaran, dan nama yang tidak sesuai. Jika ada mahasiswa yang mengalami kendala dalam hal akses akun tetapi tidak bisa maka harus reset password, penyelesaian yang dilakukan adalah:

Gambar Menu Reset Akun Mahasiswa



Pada gambar menu diatas, dipilih menu mahasiswa dan kemudian dipilih reset password mahasiswa. Jika ada mahasiswa yang tidak bisa mengakses keakunnya, maka petugas di Bagian Data akan mereset password mahasiswa yang tidak bisa akses ke akunnya tersebut.

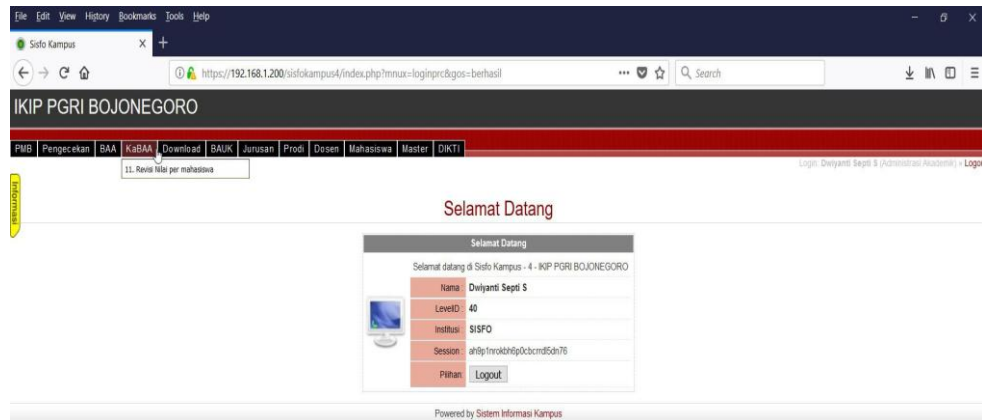
Gambar Menu Ubah Password Mahasiswa



Setelah akun mahasiswa direset oleh petugas di Bagian Data maka akun mahasiswa sudah bisa digunakan kembali. Petugas hanya perlu memasukkan NIM (nomor induk mahasiswa) dan password baru. Pergantian password tersebut adalah dengan menggunakan

NIM (nomor induk mahasiswa) yang bersangkutan. Jadi mahasiswa memasukkan NIM (nomor induk mahasiswa) dan password juga merupakan NIM ((nomor induk mahasiswa) dari mahasiswa yang melaporkan. Jika ada ketidaksesuaian data nilai, maka yang akan dilakukan oleh petugas Bagian Data adalah sebagai berikut:

Gambar Menu Penggantian Nilai Mahasiswa



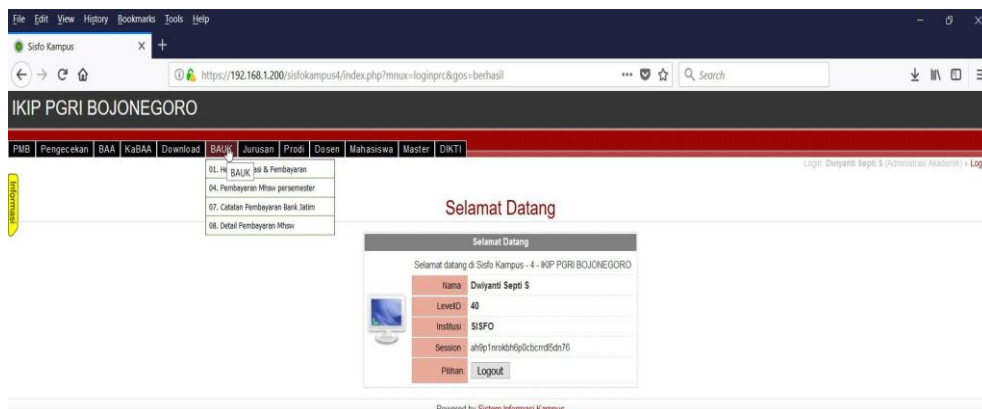
Pada menu KaBAA dipilih menu revisi nilai per mahasiswa. Kemudian akan muncul gambar seperti di bawah ini. Lalu petugas di Bagian Data bisa memasukkan tahun akademik dari mata kuliah yang ada kesalahan (nilai yang tidak sesuai) dan ditulis NIM mahasiswa yang ada ketidaksesuaian nilai tersebut. Dan nilai yang ada ketidaksesuaian bisa diganti dengan disertai bukti yang menguatkan yaitu nilai dari dosen yang memberikan nilai pada matakuliah tersebut.

Gambar Revisi Nilai Mahasiswa



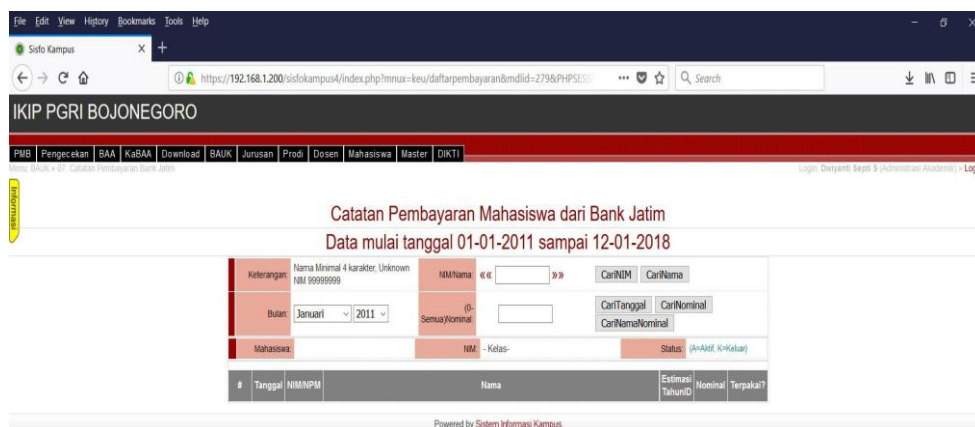
Jika ada ketidaksesuaian pada pembayaran mahasiswa maka petugas Bagian Data akan menyelesaikannya dengan mengecek pada menu BAUK dan dipilih menu catatan pembayaran Bank Jatim, yang bisa dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar Menu BAUK Catatan Pembayaran Bank Jatim



Setelah dipilih menu catatan pembayaran Bank Jatim akan muncul gambar seperti dibawah ini:

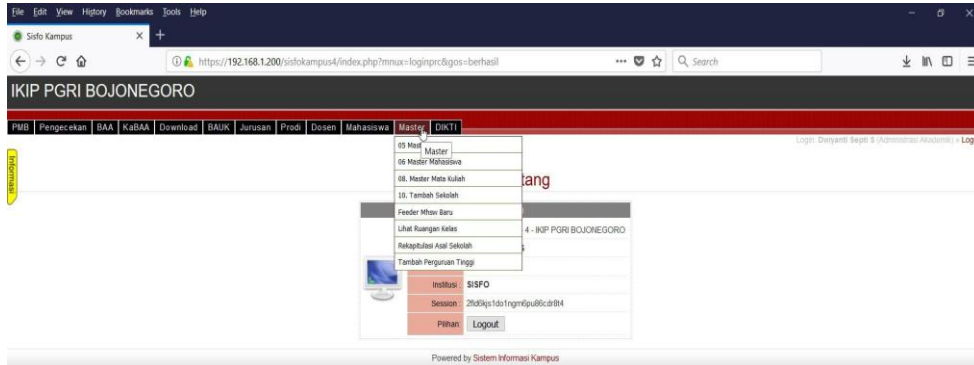
Gambar Catatan Pembayaran Bank Jatim



Pada gambar diatas, bisa ditampilkan NIM (nomor induk mahasiswa), nama mahasiswa, bahkan tanggal dan tahun dari pembayaran mahasiswa. Maka dari menu tersebut akan muncul semua pembayaran mahasiswa yang bisa dicek dari mahasiswa yang ada ketidaksesuaian data. Pembayaran mahasiswa bisa dicek dari NIM (nomor induk mahasiswa). Jika tidak ada, bisa dari nama. Jika masing kosong bisa dicek melalui tanggal pembayaran atau bahkan bisa dicek pula dari jumlah pembayaran. Karena pembayaran yang bisa diangsur tidak bisa secara otomatis muncul dari NIM ((nomor induk mahasiswa) maka kadang-kadang masih ada kesalahan penulisan oleh pihak bank baik berupa NIM (nomor induk mahasiswa), nama atau bahkan jumlah pembayarannya.

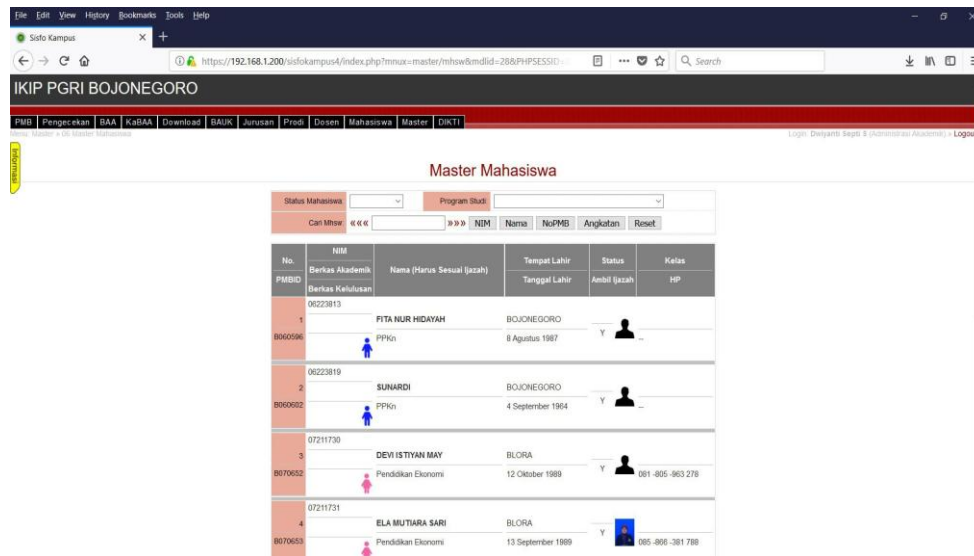
Ketidaksesuaian data pribadi (nama, tempat tanggal lahir, dll), mahasiswa bisa membawa data berupa ijazah terakhir atau akta lahir untuk kemudian data yang salah segera dibetulkan.

Gambar Menu Data Mahasiswa



Pada gambar diatas, adalah tampilan menu untuk data mahasiswa berupa nama, tempat tanggal lahir, alamat, dan lain-lain. Jika terdapat ketidaksesuaian maka yang dipilih adalah menu master mahasiswa.

Gambar Data Pribadi Mahasiswa



Pada gambar diatas adalah kita bisa memasukkan NIM (nomor induk mahasiswa) yang kemudian akan muncul data-data mahasiswa berupa nama lengkap, tempat tanggal lahir, alamat, dan lain-lain. Jika ada ketidaksesuaian nama, tanggal lahir, dan lain-lain bisa dibetulkan dengan adanya bukti data yang mendukung berupa akta lahir atau ijazah atau kk (kartu keluarga).

Pelayanan Administrasi Akademik Online Mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro

Pada bagian ini penulis akan menganalisis dari data penelitian yang dihasilkan dan sudah dipaparkan sebelumnya. Dalam hal ini adalah menganalisa efektivitas pelayanan administrasi akademik online mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro. IKIP PGRI Bojonegoro adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang menggunakan pelayanan administrasi akademik online. Menurut pendapat Kumorotomo (2005) efektivitas adalah suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi. Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa, penyelesaian suatu pekerjaan tertentu terhadap complain

mahasiswa ada beberapa komplain yang bisa segera diselesaikan tetapi ada juga komplain yang belum bisa terselesaikan. Menurut pendapat P. Robbins Stephen (2010) efektivitas adalah menjalankan aktivitas yang secara langsung membantu organisasi mencapai berbagai sasaran hal ini sejalan dengan pendapat dengan Pembantu Rektor I Ibu Dra. Junarti, M.Pd bahwa administrasi akademik online untuk memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa untuk memudahkan, efektif, efisien, hemat waktu dan penting untuk mahasiswa memperoleh informasi administrasi akademik.

Pengertian efektivitas menurut kbbi adalah ada efeknya, manjur, mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Pembantu Rektor bahwa administrasi akademik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa. Penerapan administrasi akademik online ini adalah sebuah kemajuan dimana teknologi makin lama makin berkembang sehingga memudahkan, efektif, efisien, menghemat waktu dan penting untuk mahasiswa memperoleh informasi dalam hal nilai mahasiswa, KHS, dan pembayaran mahasiswa. Sedangkan untuk strategi agar administrasi akademik online berjalan dengan lancar adalah (1) setiap karyawan diberi fasilitas komputer guna menunjang tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, (2) ruang TU diberikan fasilitas komputer untuk mahasiswa apabila ada mahasiswa yang akan mengakses akun mahasiswa yang bersangkutan dikampus, (3) pembayaran mahasiswa di bank secara otomatis masuk ke sistem sehingga memudahkan untuk pengecekan pembayaran mahasiswa, (4) selalu update informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, (5) memberikan fasilitas internet dan wifi kepada mahasiswa. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Edy Sutrisno (2010) tentang variabel yang mempengaruhi organisasi terhadap efektivitas yaitu teknologi. Teknologi adalah perbuatan, pengetahuan, teknis dan peralatan fisik yang digunakan untuk mengubah input menjadi output, barang atau jas. Teknologi disini yang dimaksud adalah menyediakan fasilitas yang berhubungan dengan teknologi yaitu komputer, pembayaran mahasiswa di bank, info yang update, ada internet dan wifi. Teknologi semakin lama semakin berkembang sehingga memudahkan mahasiswa, lebih efektif, efisien, dan hemat waktu.

Menurut Steers (dalam buku Edy Sutrisno:2010) yang terbaik dalam efektivitas adalah memperhatikan konsep optimalkan tujuan-tujuan. Hal ini sejalan dengan pendapat Pembantu Rektor bahwa administrasi akademik online untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa memberikan kemudahan memberikan informasi yang cepat dan update sehingga mahasiswa tidak perlu datang ke kampus terlebih dahulu sehingga tujuan administrasi akademik online bisa tercapai. Hal tersebut juga sependapat dengan pendapat Kepala BAAK Bapak Bambang Sugiharto bahwa administrasi akademik online memberikan kemudahan pelayanan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cepat selama 24 jam tanpa harus datang ke kampus untuk menanyakan tentang nilai, khs, pembayaran, dan lain-lain. Hal tersebut juga sama dengan pendapat P. Robbins Stephen (2010) bahwa efektivitas ini untuk mencapai berbagai sasaran. Sasaran dari administrasi akademik online ini berdasarkan wawancara dengan Pembantu Rektor, Kepala BAAK, TU, Bagian Data, Bagian IT ini adalah memberikan kemudahan untuk mahasiswa.

Menurut pendapat Gibson Ivancevich Donelly (1996) salah satu ukuran efektivitas organisasi adalah kepuasan yaitu merupakan untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Kepala BAAK Bapak Bambang Sugiharto, SE bahwa tujuan pelayanan administrasi akademik online adalah memberikan kemudahan pelayanan kepada mahasiswa sehingga mahasiswa dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cepat selama 24 jam tanpa harus datang ke kampus. Faktor berikutnya adalah produksi yaitu organisasi memproduksi jumlah dan mutu output. Hal ini sejalan dengan pendapat Pembantu Rektor I Ibu Dra. Junarti, M.Pd bahwa setiap karyawan diberikan fasilitas komputer, di ruang TU ada fasilitas 2 komputer untuk akses akun, pembayaran mahasiswa di bank, ada fasilitas internet dan wifi.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Akademik Online Mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro

IKIP PGRI Bojonegoro merupakan salah satu institut yang memiliki portal akademik yang bersitus ikipgribojonegoro.ac.id yang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi akademik dimana pada saat mengaksesnya harus memasukkan nim dan password untuk dapat membuka dan menggunakan fasilitas yang ada didalam portal akademik tersebut. Untuk faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, penulis menggunakan pendapat dari Gibson, et.al (1996), menyebutkan bahwa masing-masing tingkat efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab variabel oleh variabel lain. Efektivitas setiap organisasi dipengaruhi oleh organisasi, kelompok, dan individu yang ada. Sedangkan ketiga unsur tersebut pada intinya menekankan pada sisi manusia, fasilitas, dan lingkungan (budaya). Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa diatas, faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi akademik online yang pertama adalah dari sisi manusianya. Kemampuan SDM para pegawai masih kurang teliti dan kurang cermat karena ada data mahasiswa nilai atau pembayaran yang sudah ada dan tertulis di sistem tetapi belum dimasukkan kedalam nilai atau pembayaran mahasiswa yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Susanti bahwa ada ketidaksesuaian data nilai yang tertulis 60 seharusnya 77. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Gibson, et.al (1996) bahwa masing-masing tingkat efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab variabel oleh variabel lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa efektivitas setiap organisasi dipengaruhi oleh organisasi, kelompok, dan individu yang ada. Sedangkan ketiga unsur tersebut pada intinya menekankan pada sisi manusia, fasilitas, dan lingkungan (budaya). Ini berarti efektivitas dipengaruhi sisi manusia yang meliputi kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, sikap, dan lain-lain. Berarti agar tidak ada kesalahan penulisan nilai harus dilihat dari kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, sikap dari karyawannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Novita Tri Khoiriyah bahwa ada ketidaksesuaian nilai yaitu nilai yang tertulis adalah 53 sedangkan nilai yang betul adalah 71. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Gibson, et.al (1996) bahwa masing-masing tingkat efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab variabel oleh variabel lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa efektivitas setiap organisasi dipengaruhi oleh organisasi, kelompok, dan individu yang ada. Sedangkan ketiga unsur tersebut pada intinya menekankan pada sisi manusia, fasilitas, dan lingkungan (budaya). Ini berarti efektivitas dipengaruhi sisi manusia yang meliputi kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, sikap, dan lain-lain. Berarti agar tidak ada kesalahan penulisan nilai harus dilihat dari kemampuan, ketrampilan, pengetahuan, sikap dari karyawannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Zaenal Mahbubin bahwa jika mengakses administrasi akademik online dikampus itu tidak bisa menggunakan wifi, pakai komputer yang disediakan kampus juga tidak bisa digunakan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Gibson, et.al (1996) bahwa masing-masing tingkat efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab variabel oleh variabel lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa efektivitas setiap organisasi dipengaruhi oleh organisasi, kelompok, dan individu yang ada. Sedangkan ketiga unsur tersebut pada intinya menekankan pada sisi manusia, fasilitas, dan lingkungan (budaya). Ini berarti efektivitas dipengaruhi sisi fasilitas yang meliputi struktur organisasi yang bersangkutan. Fasilitas yang disediakan berupa wifi seharusnya jangan sampai error karena untuk memudahkan mahasiswa selama berada dikampus. Begitu juga dengan komputer, jika ada kerusakan segera diperbaiki karena bisa digunakan mahasiswa selama mahasiswa berada dikampus. Agar efektivitas berjalan dengan lancar seharusnya wifi dilancarkan dan komputer jangan sampai tidak bisa digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Fitri Khusnul Khotimah bahwa ingin cetak khs namun pihak kampus tidak menyediakan fasilitas tersebut. Hal tersebut sejalan dengan

pendapat Gibson, et.al (1996) bahwa masing-masing tingkat efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab variabel oleh variabel lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa efektivitas setiap organisasi dipengaruhi oleh organisasi, kelompok, dan individu yang ada. Sedangkan ketiga unsur tersebut pada intinya menekankan pada sisi manusia, fasilitas, dan lingkungan (budaya). Ini berarti efektivitas dipengaruhi sisi fasilitas yang meliputi struktur organisasi yang bersangkutan. Karena bertujuan untuk memudahkan mahasiswa seharusnya pihak kampus menyediakan printer agar administrasi akademik online berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Siti Nur Hidayah bahwa ingin cetak khs namun pihak kampus tidak menyediakan fasilitas tersebut. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Gibson, et.al (1996) bahwa masing-masing tingkat efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab variabel oleh variabel lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa efektivitas setiap organisasi dipengaruhi oleh organisasi, kelompok, dan individu yang ada. Sedangkan ketiga unsur tersebut pada intinya menekankan pada sisi manusia, fasilitas, dan lingkungan (budaya). Ini berarti efektivitas dipengaruhi sisi fasilitas yang meliputi struktur organisasi yang bersangkutan. Karena bertujuan untuk memudahkan mahasiswa seharusnya pihak kampus menyediakan printer agar administrasi akademik online berjalan dengan lancar.

Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa agar lebih teliti lagi dalam hal id dan password agar tidak ada reset password lagi. Untuk cara mengakses akun mahasiswa ada kenyamanan untuk mengakses karena sangat mudah karena sangat jelas dan mudah dipahami. Juga bisa tepat pada waktunya karena bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus menunggu datang ke kampus terlebih dahulu. Yang kedua adalah fasilitas yaitu sarana komputer, internet dan printer. Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa, ada mahasiswa yang komplain jika fasilitas komputer yang tersedia tidak bisa dipakai. Dan ketika ada mahasiswa yang komplain lagi ternyata komputernya juga belum dibetulkan.

Fasilitas internet yang didapatkan mahasiswa seharusnya jangan sampai error sehingga perlu ditingkatkan internetnya agar internetnya lancar tanpa hambatan. Untuk aplikasi administrasi akademik online sangatlah mudah untuk mengaksesnya. Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa untuk mengaksesnya bisa menggunakan hp. Berdasarkan wawancara dengan Kepala BAAK Bapak Bambang Sugiharto, SE., untuk mengaksesnya dengan membuka web ikip. Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa mengenai printer akan lebih efektif jika pihak kampus menyediakan printer sehingga mahasiswa bisa langsung cetak khs, karena didalam menu akademik online ada menu untuk cetak KHS.

Menurut Richards M. Steers (1985) faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi yang pertama adalah karakteristik organisasi yaitu menyangkut kondisi internal (struktur dan susunan internal). Menurut pembantu Rektor I Ibu Dra. Junarti, M.Pd bahwa administrasi akademik online untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yaitu memberikan kemudahan dalam memberikan informasi. Faktor kedua adalah karakteristik lingkungan yaitu bagaimana organisasi dan pegawai cepat tanggap terhadap lingkungan yang berubah. Hal ini sejalan dengan wawancara dengan TU dan mahasiswa apabila ada ketidaksesuaian bisa mengurusnya ke Bagian Data. Ini berarti bahwa petugas Bagian Data tanggap mengurus ketidaksesuaian data mahasiswa.

Faktor ketiga adalah karakteristik pekerja yaitu bagaimanapun kemampuan pegawai dalam memahami, mengetahui dan melaksanakan bidang tugasnya secara tepat. Hal ini sejalan dengan pendapat Bagian Data Fidini Robeta Ayuda, S.Pd yaitu kendala mahasiswa adalah nilai yang belum masuk dan yang tidak sesuai dengan data dari dosen, pembayaran mahasiswa yang belum masuk ke sistem dan yang belum dimasukkan data. Penyelesaian komplain mahasiswa jika nilai dari data yang masuk, jika ada nilai berarti dari kurang teliti memasukkan jika nilainya masih kosong maka ke dosen pengampu. Untuk pembayaran mahasiswa, jika sudah bayar tetapi muncul tagihan, kita cek dari rekening koran yang telah

masuk apabila direkening koran tidak ada, kita minta bukti pembayaran mahasiswa yang asli lalu bisa ditanyakan ke bank tempat mahasiswa bayar SPP.

Faktor keempat adalah kebijakan praktek manajemen yaitu mengarah pada bagaimana fungsi-fungsi manajemen diterapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bagian IT M. Warsono, S.Kom yaitu pembuatan web administrasi akademik online adalah untuk memudahkan mahasiswa administrasi akademik online dibuat sesimpel mungkin dan mudah dipahami oleh mahasiswa. Caranya memasang pengumuman di mading serta diumumkan ke TU jurusan masing-masing. TU jurusan menginfokan kepada ketua kelas sehingga semua mahasiswa mengetahui informasi tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Pelayanan administrasi akademik online mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro sebenarnya sangat bagus untuk memenuhi kebutuhan akademik mahasiswa. Mahasiswa juga memahami cara atau langkah-langkah untuk akses portal administrasi akademik online. Penyelenggaraan pelayanan administrasi akademik online mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro secara keseluruhan dapat dikatakan baik. Karena terciptanya efektivitas pelayanan dengan tercapainya target yang mudah dijangkau oleh mahasiswa secara keseluruhan. Pelayanan administrasi akademik online mahasiswa IKIP PGRI Bojonegoro juga dinilai efisien dengan semakin mudah dan cepatnya pemberian pelayanan yang bisa dilihat tepat waktu melalui pelayanan dengan sistem online. Daya tanggap atau responsivitas petugas pelayanan juga baik terhadap administrasi akademik online. Hal ini dilihat dari disediakannya media pengaduan bagi mahasiswa bila pelayanan yang diberikan masih kurang dan diberi tanggapan serta tindak lanjut dari pihak kampus IKIP PGRI Bojonegoro.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi akademik online adalah pegawai, mahasiswa dan fasilitas. Untuk langkah-langkah atau cara-cara untuk mengakses sangat mudah karena dari pihak kampus memberikan langkah-langkah yang mudah untuk mengakses. Serta untuk penanganan suatu penyelesaian masalah mahasiswa dikategorikan cepat dalam penyelesaiannya. Selain itu juga mudah dipahami dalam memberikan penjelasan. Untuk mahasiswa sebenarnya sudah memahami langkah-langkah yang diberikan pihak kampus. Untuk fasilitas sudah baik karena disediakan fasilitas komputer untuk memudahkan mahasiswa mengakses akunnya, juga adanya wifi sehingga dapat mengakses dengan menggunakan HP.

Saran

Data nilai dan pembayaran di akademik online seharusnya selalu update. Semua kendala mahasiswa seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama dan sering bertanya ke kampus sudah beres apa belum. Untuk keluhan mahasiswa seharusnya semua jenis keluhan ditulis di form keluhan, tidak hanya keluhan nilai dan kesalahan data saja. Untuk pegawainya agar ditingkatkan ketelitiannya agar jangan sampai ada data yang terlewat. Fasilitas internet seharusnya jangan sampai error atau sering tidak bisa digunakan untuk mengakses administrasi akademik online. Komputer seharusnya lebih dari 2 agar mahasiswa tidak perlu saling menunggu, dan jika ada kerusakan seharusnya segera diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli. (2005). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Pustaka Utama
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asemi, P. A., & Safari, P. A. (2011). *The Role of Management Information System (MIS) and Decision*. International Journal of Business and Management.

- Danim, Sudarwin. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif; Ancangan Metodologi, presentasi dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-ilmu Sosial, Pendidikan dan humaniora*. Bandung: Pustaka Setia.
- Danim, Sudarman. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- David, B. Gordon. (1985). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Pustaka
- Donelly, Gibson Ivancevich. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Fajar, Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Freddy, Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Islamy, Irfan. (2003). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bina Aksara.
- Jogiyanto, H.M. (2005). *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kumorotomo, Wahyudi. (2005). *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi, (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moh. Nazir, (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi revisi*. Bandung: PT Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- O'Brien, James. A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi Perseptif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta: Salemba.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen P. (2010). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Siagian, SP. (2002). *Kepemimpinan Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- Sigit, Soehardi. (2003). *Esensi Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Lukman Offset
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Steers, Richard. M. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Steers, Richard. M. (2005). *Efektivitas Organisasi (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Sulastiyono, Agus. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung; Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutanta, Edhy. (2003). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andy
- Sutarto. (1998). *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University
- Sutrisno, Edy. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Thoha, Miftah. (2008). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: PT Andi
- Wijayanto, Anjar. (2007). *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang: Univ. Merdeka.