

**PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) DAN
SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
TERINTEGRASI (SIMARI) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI LINTAS KASUS PADA UIN ANTASARI
BANJARMASIN DAN ULM BANJARMASIN)**

TESIS

**VENDA YULIA WIDISTYA
NIM. 2220111320060**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

**PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) DAN
SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
TERINTEGRASI (SIMARI) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI LINTAS KASUS PADA UIN ANTASARI
BANJARMASIN DAN ULM BANJARMASIN)**

**VENDA YULIA WIDISTYA
NIM. 2220111320060**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Pada Program Studi Magister Administrasi Pendidikan**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

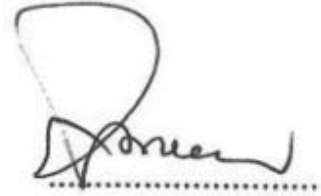
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Tesis Calon Magister : Venda Yulia Widistya
NIM : 2220111320060
Disetujui Pada Tanggal : 26 Juni 2024

Oleh Dewan Penguji

1. Prof. Dr. Hj. Aslamiah, M.Pd., Ph.D
NIP 196001101986032001

(Ketua)



2. Ratna Purwanti, M.Pd
NIP 198909192023212060

(Plt.Sekretaris)



3. Prof. Dr. Sunarno Basuki, Drs., M.Kes., AIFO
NIP 196409201989031004

(Penguji I)



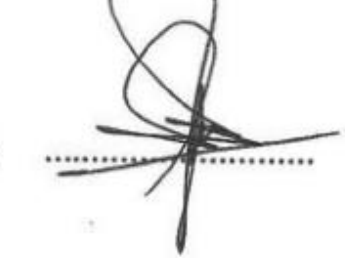
4. Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si, M.Sc
NIP 196603311991021001

(Penguji II)



5. Drs. Sulaiman, M.Pd, Ph.D
NIP 19500619201604101001

(Penguji III)



Mengetahui

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Pendidikan



Prof. Dr. Hj. Aslamiah, M.Pd., Ph.D
NIP. 19600110 198603 2 001

**Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan
Sistem Informasi Universitas Lambung Mangkurat Terintegrasi (SIMART)
Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

(Studi Lintas Kasus Pada UIN Antasari Banjarmasin dan ULM Banjarmasin)

**Nama : Venda Yulia Widistya
NIM : 2220111320060**

Disetujui Komisi Pembimbing

Pembimbing I



**Prof. Dr. Sunarno Basuki, Drs., M.Kes., AIFO
NIP 196409201989031004**

Pembimbing II



**Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si, M.Sc
NIP 196603311991021001**

Diketahui

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Pendidikan**



**Prof. Dr. Hj. Astamiah, M.Pd., Ph.D
NIP. 19600110 198603 2 001**

Direktur Program Pascasarjana



**Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si
NIP. 19680507 199303 1 020**

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Venda Yulia Widistya
NIM : 2220111320060
Program Studi : Magister Administrasi Pendidikan
Fakultas/Program : Program Pascasarjana
Institusi : Universitas Lambung Mangkurat

Dengan ini menyatakan bahwa tesis dengan judul Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Sistem Informasi Universitas Lambung Mangkurat Terintegrasi (SIMARI) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Lintas Kasus Pada UIN Antasari Banjarmasin dan ULM Banjarmasin) beserta seluruh isinya dan kelengkapannya adalah benar hasil karya tulisan saya, kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Banjarmasin, 27 Juni 2024

Yang menyatakan,



Venda Yulia Widistya

NIM 2220111320060

ABSTRAK

Widistya, Venda Yulia. 2024. *Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Sistem Informasi Universitas Lambung Mangkurat Terintegrasi (SIMARI) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Lintas Kasus Pada UIN Antasari Banjarmasin dan ULM Banjarmasin)*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat. Dosen Pembimbing : (1) Prof. Dr. Sunarno Basuki, Drs., M.Kes., AIFO; (2) : Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si, M.Sc

Kata kunci: kepuasan pelanggan, pelaksanaan, sistem informasi akademik

Proses pemanfaatan kemajuan teknologi dalam dunia pendidikan semakin berdampak setelah masa pandemi Covid-19. Penggunaan aplikasi dengan tujuan efektif dan efisien diterapkan mulai dari keperluan administratif hingga rangkaian kegiatan akademik. Institusi pendidikan tingkat tinggi bahkan memiliki pangkalan data yang dikelola secara mandiri, seperti UPA-TIK yang dimiliki ULM dan TIPD milik UIN Antasari Banjarmasin. Sistem informasi akademik milik ULM yang dikelola UPA-TIK bernama SIMARI (sistem informasi terintegrasi) sementara sistem informasi akademik milik UIN Antasari dibawah pengelolaan TIPD bernama SIKAD (sistem informasi akademik). Pelaksanaan sistem informasi akademik (SIA) di masing-masing universitas memiliki manajemen pelaksanaannya tersendiri. Melibatkan manajemen perguruan tinggi dari tingkat rektor hingga pelaksana, seluruhnya terintegrasi bertujuan sebagai penyelenggara yang berhasil memuaskan pelanggan/*user* pengguna aplikasi. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam berkaitan dengan pelaksanaan sistem informasi akademik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan .

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif disajikan secara deskriptif naratif dengan bahasan multikasus, yaitu di Universitas Lambung Mangkurat (ULM), Banjarmasin, dan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari, Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian ditemukan beberapa kesimpulan (1) Pelaksanaan perbaruan sistem informasi dan peningkatan kualitas informasi, akan lebih efisien bagi kepuasan pengguna informasi dan memenuhi kebutuhan penerima informasi. (2) Pencarian solusi yang cepat dan tepat tanggap dalam layanan diberikan baik dalam segi birokrasi maupun teknis namun tetap dilaksanakan dengan aman akan menghasilkan layanan yang memuaskan pelanggan (*service excellent*). (3) Pelaksanaan layanan dengan memaksimalkan fitur yang tersedia, didukung sosialisasi dan pelayanan yang responsif akan memudahkan dalam penerimaan informasi. (4) Pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan lebih dari ekspektasi pelanggan (*service excellent*) akan meningkatkan kepuasan layanan bagi pengguna (*user*). Memberikan solusi cepat tanggap permasalahan merupakan salah satu upaya untuk memuaskan pelanggan, namun dengan memberikan layanan yang lebih dari apa yang diharapkan pelanggan tentu saja akan jauh meningkatkan nilai kepuasan dan loyalitas pelanggan (*Wow Service*).

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Kuasa, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tesis ini berjudul “Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Sistem Informasi Universitas Lambung Mangkurat Terintegrasi (SIMARI) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Lintas Kasus Pada UIN Antasari Banjarmasin dan ULM Banjarmasin)”. Tesis ini ditulis sebagai syarat untuk mencapai gelar Magister pada Program Magister Administrasi Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penyusunan dan penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan sepuh hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Lambung Mangkurat (ULM), Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si.
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, sekaligus Dosen Pembimbing I , Bapak Prof. Dr. Sunarno Basuki, Drs., M.Kes., AIFO
3. Direktur Program Pascasarjana, Bapak Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si.
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan, Ibu Prof. Dr. Hj. Aslamiah, M.Pd, Ph.D
5. Dosen Pembimbing II, Bapak Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si., M.Sc
6. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Program Studi Magister Manajemen Pendidikan
7. Universitas Lambung Mangkurat (ULM) yang telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian, khususnya kepada Ibu Hj. Nieke Rezeki Febriantje, SE., MM selaku Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (Plt.), Bapak Agung Cahyo Legowo, S.T., M.T selaku Kepala UPA Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Bapak Untung Simpati Bimantara selaku Programmer UPA TIK beserta seluruh dosen dan mahasiswa karena telah bersedia menjadi informan dan meluangkan waktu untuk diwawancara serta menyampaikan banyak informasi serta segenap pihak yang telah membantu yang tidak bisa dituliskan satu-persatu.
8. Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, khususnya Ibu Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik, Bapak H. Haris Fadilah, S.Ag., M.Pd selaku Kepala Bagian Akademik

dan Kemahasiswaan, dan Ibu Hj. Fatimah, S.Sos, M.Pd.I selaku Pengembang Teknologi Pembelajaran Ahli Muda pada Subbagian Akademik dan Kemahasiswaan Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja sama, Bapak Mursalin, M.Pd selaku dosen, Athala Rafi selaku mahasiswa, karena memberikan kesempatan untuk menggali informasi dan mengetahui lebih dalam berkaitan dengan data akademik serta seluruh pihak yang pernah terlibat membantu selama di tempat penelitian.

9. Seluruh dosen, guru besar dan sivitas Akademika Program Studi Administrasi Pendidikan atas ilmu dan pengalaman yang luar biasa.

10. Kementerian Agama, LPDP, BKT Provinsi Kalimantan Timur, dan MAN Paser, Bapak Abd.Gafur Yusuf, M.Pd selaku Kepala Madrasah MAN Paser dan jajarannya serta seluruh keluarga besar MAN Paser dan Kemenag Kab.Paser Kantor Wilayah Kalimantan Timur, atas dukungan, kesempatan, support moril dan materil.

11. Keluarga kecilku, Suami (Heri Kiswanto, S.AB) dan kedua anakku (Raisa Azkayra dan Rania Azkayra) atas dukungan, materi, psikis, waktu, tenaga dan support lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih sudah menjadi support sistem paling luar biasa selama menempun pendidikan S2 ini.

12. Orang tua, Mama-ku Sutrimah, Mbak Heni Aprillia Widistya sekeluarga, adikku Adellya Ruby Widistya sekeluarga, terima kasih atas segala support dan dukungan serta fasilitas yang diberikan selama kami berdomisili di Kalsel.

13. Ibu Dewi Yuliana Arin, Ibu Dahlia, Bayu Wisnanda, Ilham Nor Cahyo, M.Reza Fitriadi, terima kasih sudah menjadi circle terdekat dalam men-support terselesaikannya pendidikan S2 ini. Serta seluruh angkatan M.Pd 2022 semua yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungan dan dorongannya sehingga Tesis ini dapat terselesaikan.

14. Raysha Amallia, S.Pd selaku admin Program Studi Administrasi Pendidikan, atas support administrasi dan dokumentasi selama menjalani pendidikan S2. Bapak Rhoma Hidayat, S.Pd selaku Staff Kepegawaian ULM atas bantuan dan dukungan selama penelitian tesis ini.

15. Serta seluruh pihak dan lembaga yang tidak dapat disebutkan satu per satu..

Semoga segala bantuan, bimbingan dan motivasi juga doa yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini mendapatkan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah yang Maha Kuasa. Amin...

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, berkat ridho-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tesis ini berjudul Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Sistem Informasi Universitas Lambung Mangkurat Terintegrasi (SIMARI) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Lintas Kasus Pada UIN Antasari Banjarmasin dan ULM Banjarmasin). Tesis ini ditulis sebagai penelitian/tugas akhir untuk memenuhi syarat mencapai gelar Master pada Program Magister Administrasi Pendidikan Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setingginya kepada semua pihak yang telah memberikan arahan, evaluasi, saran, sangat mendukung dan mendorong serta turut berupaya memberikan berbagai referensi dalam proses penyelesaian tesis ini dengan sistematis dan bermakna. Penyusunan dan penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan tulus hati menyampaikan terima kasih kepada semua pihak. Semoga segala bantuan, bimbingan dan motivasi juga doa yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini mendapatkan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhir kata, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, karenanya masukan dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi perbaikan dalam menulis selanjutnya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak bagi pembaca.

Banjarmasin, 2024
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
PRAKATA	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Definisi Istilah	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Prinsip Dasar Manajemen Perguruan Tinggi	14
2.1.1 Perencanaan	14
2.1.2 Pengorganisasian	15
2.1.3 Pengawasan	15
2.1.4 Penggerakan	16
2.2 Teori Penggerakan (<i>Actuating</i>)	17
2.3 Teori Pengawasan	18
2.4 Sistem Informasi Akademik	19
2.4.1 Konsep Sistem Informasi Akademik	19
A. Azas Pengelola	20
B. Azas Kepekaan	20
C. Azas Fleksibilitas	20
D. Azas Kesederhanaan	20
E. Azas Saling Percaya	21
2.4.2 Jenis Sistem Informasi Akademik	23
2.4.3 Sistem Informasi Akademik	25
2.4.4 SIAKAD	26
2.4.5 SIMARI	27
2.5 Kepuasan Pelanggan	27
2.5.1 Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan	28
A. Retensi Pelanggan	29
B. Tingkat Loyalitas Pelanggan	29
C. Tingkat Pengulangan Pembelian	30
D. Tingkat Rekomendasi	30
E. Tingkat Keluhan Pelanggan	30
2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	31
A. Kuesioner	31
B. Customer Satisfaction Index (CSI)	31
C. Survei Pelanggan	32
D. Net Promoter Score (NPS)	33
E. Customer Satisfaction Score (CSAT)	33
F. Customer Effort Score (CES)	34

G. CRM (Customer Relationship Management)	35
2.6 Penelitian Yang Relevan	35
2.7 Kerangka Berpikir	39
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
3.2 Kehadiran Peneliti	44
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	45
3.4 Sumber Data Penelitian	46
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	48
3.5.1. Wawancara	50
A. Wawancara Terstruktur	51
B. Wawancara Semi Terstruktur	51
C. Wawancara Tidak Terstruktur	51
3.5.2. Observasi	52
3.5.3. Dokumentasi	52
3.6 Analisa Data	53
3.6.1. Analisis Data Kasus Tunggal	54
3.6.2. Analisis Data Lintas Kasus	55
3.7 Pengecekan Keabsahan Data	56
3.7.1. Kredibilitas (Validasi Internal)	57
3.7.2. Transferabilitas (Validasi Eksternal)	57
3.7.3. Dependability (Reliabilitas)	57
3.7.4. Confirmability	58
3.8 Tahap-Tahap Penelitian	58
IV. PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum ULM Banjarmasin	60
A. Kondisi Obyektif ULM Banjarmasin	60
B. Landasan Pendirian	62
C. Visi, Misi, Tujuan	69
D. Struktur Organisasi di ULM Banjarmasin	71
4.1.2 Gambaran Umum UIN Antasari Banjarmasin	74
A. Kondisi Obyektif UIN Antasari Banjarmasin	74
B. Landasan Pendirian	75
C. Visi, Misi, Tujuan	78
D. Struktur Organisasi di UIN Antasari Banjarmasin	79
4.2 Paparan Data Temuan Penelitian	81
4.2.1 Pelaksanaan Sistem Informasi SIMARI Pada ULM	81
4.2.2 Kepuasan Pelanggan SIMARI Pada ULM	88
4.2.3 Pelaksanaan Sistem Informasi SIMARI Pada UIN	94
4.2.4 Kepuasan Pelanggan SIAKAD Pada UIN	101
4.3 Temuan Data Kasus	113
4.3.1 Temuan Data Kasus I : ULM Banjarmasin	113
A Pelaksanaan Sistem Informasi SIMARI Pada ULM	113
B Kepuasan Pelanggan SIMARI Pada ULM	114
4.3.2 Temuan Data Kasus II : UIN Antasari Banjarmasin	114
A Pelaksanaan Sistem Informasi SIAKAD Pada UIN	114
B Kepuasan Pelanggan SIAKAD Pada UIN Antasari	114
4.4. Temuan Data Multi Kasus	115
4.5. Proposisi Hasil Penelitian	117

V PEMBAHASAN	118
5.1. Pelaksanaan Sistem Informasi SIMARI Pada ULM	118
5.2. Kepuasan Pelanggan SIMARI Pada ULM	119
5.3. Pelaksanaan Sistem Informasi SIAKADPada UIN Antasari	120
5.4. Kepuasan Pelanggan SIAKADPada UIN Antasari	121
VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	123
6.1.1. Pelaksanaan Sistem Informasi SIMARI Pada ULM	123
6.1.2. Kepuasan Pelanggan SIMARI Pada ULM	124
6.1.3. Pelaksanaan Sistem Informasi SIAKADPada UIN	124
6.1.4. Kepuasan Pelanggan SIAKADPada UIN Antasari	125
6.2. Implikasi	125
6.1.1. Implikasi Teoritis	125
6.1.2. Implikasi Praktis	126
6.3. Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Nama-nama dari Struktur Organisasi di Rektorat ULM	72
Tabel 4.1 Nama-nama dari Struktur Organisasi di UIN Antasari	80
Tabel 4.3 Multikasus Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik	115
Tabel 4.4 Multikasus Kepuasan Pelanggan Sistem Informasi Akademik	116

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 tampilan SIAKAD pengguna mahasiswa	6
Gambar 1.2 tampilan SIMARI pengguna mahasiswa	8
Gambar 1.3 tampilan informasi Faskes BPJS pada SIMARI	9
Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian	41
Gambar 3.1 Bagan Sumber Data	48
Gambar 3.2 Prosedur Pengumpulan Data	53
Gambar 3.3 Analisis Data Kasus Tunggal	55
Gambar 3.4 Analisis Data Lintas Kasus	56
Gambar 4.1 Gmaps ULM	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi ULM	72
Gambar 4.3 Gmaps UIN Antasari	75
Gambar 4.4 struktur organisasi UIN Antasari	79
Gambar 4.5 Simari Akun Mahasiswa	84
Gambar 4.6 Tampilan menu <i>e-learning</i> pada Simari Akun Mahasiswa	85
Gambar 4.7 Tampilan menu KHS pada Simari Akun Mahasiswa	86
Gambar 4.8 Tampilan menu Presensi pada Simari Akun Mahasiswa	87
Gambar 4.9 Tampilan menu SIAKAD pengguna Dosen	96
Gambar 4.9 Tampilan menu ACC KRS SIAKAD pengguna Dosen	103
Gambar 4.9 Tampilan menu KRS SIAKAD pengguna Dosen	105
Gambar 4.9 Tampilan menu PRESENSI SIAKAD pengguna Dosen	108

DAFTAR LAMPIRAN

Surat ijin penelitian untuk UIN
Surat ijin penelitian untuk ULM
Surat ijin penelitian dari UIN
Surat ijin penelitian dari ULM
SK pendirian ULM
Akreditasi ULM
Permen UIN Antasari
SK akreditasi UIN
Akreditasi UIN
Foto dokumentasi wawancara
Transkrip wawancara WR 1 UIN Antasari
Transkrip wawancara Kabag Mikwa UIN
Transkrip wawancara dosen UIN
Transkrip wawancara mahasiswa UIN
Transkrip wawancara BAK ULM
Transkrip wawancara Kabag PTIK ULM
Transkrip wawancara Programmer ULM