INTISARI

Universitas Wiraraja Sumenep selalu berupaya memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada mahasiswanya, yaitu salah satunya menyediakan situs SIAKAD secara *online*. Pembuatan dan pembelian SIAKAD online ini, tidak lain adalah bertujuan untuk membantu pelaporan data seluruh mahasiswa ke LRDIKTI agar lebih cepat tanpa harus mengirim satu-persatu secara manual. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang diambil mengacu pada lima karakteristik kualitas pelayanan menurut Menurut Zeithaml dkk, dalam Hiplunudin (2017:112) yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Di Universitas Wiraraja Sumenep yaitu: *Pertama*, sarana-prasarana dalam mendukung pelayanan SIAKAD meliputi, komputer, printer, kursi dsb, akan tetapi tenyata jumlah komputernya dan petugas kurang memadai untuk jumlah mahasiswa yang cukup banyak. *Kedua*, Situs SIAKAD Universitas Wiraraja selama ini terkadang masih timbul permasalahan, antara lain sistem *error*, dan kesalahan input data. Namun petugas mempu mengatasinya. *Ketiga*, petugas sangat tanggap dan sangat baik untuk memberikan bantuan berkaitan dengan pelayanan SIAKAD. *Keempat*, Pelayanan SIAKAD yang disediakan oleh Universitas Wiraraja menjamin bahwa tidak terjadi pungutan liar kepada mahasiswa dan kesalahan data walaupun terkadang sistem *error*. *Kelima*, Petugas dalam melayani mahasiswa sangat ramah, murah senyum, sopan, tidak diskriminatif. Disamping itu juga ada sebagian petugas yang kurang ramah, misal: bergurau saat melayani mahasiswa, dan nada suara petugas yang kurang lembut saat komunikasi dengan mahasiswa.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Akademik (SIAKAD)

ABSTRACT

University Wiraraja Sumenep always strives to provide effective and efficient services to its students, one of which is providing an online SIAKAD site. Making and purchasing SIAKAD online is nothing but aimed at helping the reporting of data of all students to LRDIKTI to be faster without having to send one by one manually. The research method used is descriptive qualitative. The focus of research taken refers to the five characteristics of service quality according to Zeithaml et al. In Hiplunudin (2017: 112), namely: Direct evidence (tangibles), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empathy). Data collection techniques by interview, observation and documentation. Analysis of the data in this study uses several stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study shows that the results of Academic Information System Service Quality (SIAKAD) at Sumenep University of Wiraraja, namely: First, infrastructure in supporting SIAKAD services includes, computers, printers, chairs, etc., but clearly the number of computers and officers is inadequate for the number of students pretty much. Second, the University of Wiraraja's SIAKAD website has sometimes still arisen problems, including system errors, and data input errors. But the officers were able to handle it. Third, the officers are very responsive and very good at providing assistance related to SIAKAD services. Fourth, SIAKAD services provided by Wiraraja University guarantee that there are no illegal payments to students and data errors even though sometimes the system is error. Fifth, officers in serving students are very friendly, smiling, polite, non-discriminatory. Besides that there are also some officers who are not friendly, for example: joking when serving students, and the tone of the voice of officers who are not soft when communicating with students.

Keywords: *Service Quality, Academic Information System (SIAKAD)*