

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
INFORMASI DI FAKULTAS HUMANIORA UIN MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG**

oleh:
Muslikhudin, S.Kom.



**FAKULTAS HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2015**

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan Rahmat-Nya kepada kami sehingga bisa menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya. Salawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi besar yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan penelitian ini

Kami menyadari dalam penulisan laporan ini banyak terdapat kekurangan karena kami masih dalam tahap pembelajaran. Namun, kami tetap berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca .

Kritik dan saran dari penulisan laporan ini sangat kami harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan pada laporan berikutnya. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Malang, 29 Juni 2015

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Keterbatasan Penelitian	2
BAB II KAJIAN PUSTAKA	3
2.1 Sistem Informasi	3
2.2 Publikasi	4
2.3 Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	4
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	7
3.1 Jenis Penelitian	7
3.2 Metode Pengumpulan Data	7
3.3 Populasi dan Sampel	8
3.4 Variabel Penelitian	8
3.5 Validitas dan Reabilitas	9
3.6 Pengolahan dan Analisis Data	9
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	12
4.1 Website Fakultas dan Jurusan	12
4.2 Website Bagian Administrasi Fakultas	17
4.3 Akses Katalog Online Perpustakaan Fakultas dan SAC	21
4.4 Jejaring Sosial Resmi Fakultas	25
4.5 Layanan Internet	28
4.6 KOMUNIRA (Komunitas Mahasiswa dan Alumni Humaniora)	31
4.7 Sumber Daya Manusia Pengelola Sistem Informasi Fakultas	35
BAB V PENUTUP	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	40

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jawaban Responden tentang Tampilan Website Fakultas dan Jurusan ..	12
Tabel 4.2 Harapan Responden terhadap Tampilan Website Fakultas dan Jurusan .	13
Tabel 4.3 Jawaban Responden tentang Informasi yang Ditampilkan	13
Tabel 4.4 Harapan Responden tentang Informasi yang Ditampilkan	14
Tabel 4.5 Jawaban Responden tentang Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti	15
Tabel 4.6 Harapan Responden tentang Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti	15
Tabel 4.7 Jawaban Responden tentang Aksesibilitas Website Fakultas dan Jurusan	16
Tabel 4.8 Harapan Responden terhadap Aksesibilitas Website Fakultas dan Jurusan	16
Tabel 4.9 Jawaban Responden tentang Aksesibilitas Website Bagian Administrasi Fakultas	17
Tabel 4.10 Harapan Responden terhadap Aksesibilitas Website Bagian Administrasi Fakultas	17
Tabel 4.11 Jawaban Responden tentang Kemudahan Proses Input Data	18
Tabel 4.12 Harapan Responden tentang Kemudahan Proses Input Data	18
Tabel 4.13 Jawaban Responden tentang Kemudahan Website Bagian Administrasi untuk Dipelajari	19
Tabel 4.14 Harapan Responden tentang Kemudahan Website Bagian Administrasi untuk Dipelajari	20
Tabel 4.15 Jawaban Responden tentang Kelengkapan Informasi	20
Tabel 4.16 Harapan Responden tentang Kelengkapan Informasi	21
Tabel 4.17 Jawaban Responden tentang Aksesibilitas dan Kelengkapan Koleksi .	21
Tabel 4.18 Harapan Responden terhadap Aksesibilitas dan Kelengkapan Koleksi	22
Tabel 4.19 Jawaban Responden tentang Otomasi Sistem Layanan Sirkulasi	22
Tabel 4.20 Harapan Responden terhadap otomasi Otomasi Sistem Layanan Sirkulasi	23
Tabel 4.21 Jawaban Responden tentang Layanan <i>Open Public Acces Catalog</i> (OPAC)	23
Tabel 4.22 Harapan Responden terhadap Layanan <i>Open Public Acces Catalog</i> (OPAC)	24
Tabel 4.23 Jawaban Responden tentang Kemudahan dalam Akses Informasi Secara Mandiri	25
Tabel 4.24 Harapan Responden terhadap Kemudahan dalam Akses Informasi Secara Mandiri	25
Tabel 4.25 Jawaban Responden tentang Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan	26

Tabel 4.26 Harapan Responden terhadap Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan oleh akun resmi Fakultas	26
Tabel 4.27 Harapan Responden terhadap Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan oleh akun resmi Fakultas	27
Tabel 4.28 Harapan Responden terhadap Kebaruan (<i>update</i>) Informasi Akun Resmi Fakultas	27
Tabel 4.29 Jawaban Responden tentang Kualitas Koneksi Internet dalam Mengakses Informasi	28
Tabel 4.30 Harapan Responden terhadap Kualitas Koneksi Internet dalam Mengakses Informasi	29
Tabel 4.31 Jawaban Responden tentang Kemudahan Jangkauan <i>Access Point</i> untuk Koneksi Internet	29
Tabel 4.32 Harapan Responden terhadap Kemudahan Jangkauan <i>Access Point</i> untuk Koneksi Internet	30
Tabel 4.33 Jawaban Responden tentang Kecepatan dan Kestabilan Koneksi Internet	30
Tabel 4.34 Harapan Responden terhadap Kecepatan dan Kestabilan Koneksi Internet	31
Tabel 4.35 Jawaban Responden tentang Kemudahan dan Kecepatan Akses KOMUNIRA	32
Tabel 4.36 Harapan Responden terhadap Kemudahan dan Kecepatan Akses KOMUNIRA	32
Tabel 4.37 Jawaban Responden tentang Kemudahan Masukan Data	33
Tabel 4.38 Harapan Responden terhadap Kemudahan Masukan Data	33
Tabel 4.39 Jawaban Responden tentang Kebermanfaatan Informasi yang Disediakan	34
Tabel 4.40 Harapan Responden terhadap Kebermanfaatan Informasi yang Disediakan	34
Tabel 4.41 Jawaban Responden tentang Kecepatan Layanan dari Petugas Sistem Informasi	35
Tabel 4.42 Harapan Responden terhadap Kecepatan Layanan dari Petugas Sistem Informasi	35
Tabel 4.43 Jawaban Responden tentang Kemudahan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran	36
Tabel 4.44 Harapan Responden terhadap Kemudahan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran	36

LAPORAN PENELITIAN

KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI INFORMASI DI FAKULTAS HUMANIORA UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

Nomor SP DIPA	:	DIPA/025.04.2.423812/2015
Tanggal	:	14 November 2014
Satker	:	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
Kode Kegiatan	:	2132.008.004.004
Kegiatan	:	Penelitian Kepuasan Pelanggan Administrasi Informasi di Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
MAK	:	522151



oleh:
Muslikhudin, S.Kom.

**FAKULTAS HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Penelitian dengan judul:

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI
INFORMASI DI FAKULTAS HUMANIORA
UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

Disahkan oleh Ketua Laboratorium Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat,
Fakultas Humaniora Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang pada
tanggal 19 Juni 2015

Ketua,

Dr. H. M. Aunul Hakim, M.H.
NIP. 19650919 200003 1 001

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan Rahmat-Nya kepada kami sehingga bisa menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya. Salawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi besar yakni Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan penelitian ini

Kami menyadari dalam penulisan laporan ini banyak terdapat kekurangan karena kami masih dalam tahap pembelajaran. Namun, kami tetap berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca .

Kritik dan saran dari penulisan laporan ini sangat kami harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan pada laporan berikutnya. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Malang, 29 Juni 2015

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Keterbatasan Penelitian	2
BAB II KAJIAN PUSTAKA	3
2.1 Sistem Informasi	3
2.2 Publikasi	4
2.3 Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	4
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	7
3.1 Jenis Penelitian	7
3.2 Metode Pengumpulan Data	7
3.3 Populasi dan Sampel	8
3.4 Variabel Penelitian	8
3.5 Validitas dan Reabilitas	9
3.6 Pengolahan dan Analisis Data	9
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	12
4.1 Website Fakultas dan Jurusan	12
4.2 Website Bagian Administrasi Fakultas	17
4.3 Akses Katalog Online Perpustakaan Fakultas dan SAC	21
4.4 Jejaring Sosial Resmi Fakultas	25
4.5 Layanan Internet	28
4.6 KOMUNIRA (Komunitas Mahasiswa dan Alumni Humaniora)	31
4.7 Sumber Daya Manusia Pengelola Sistem Informasi Fakultas	35
BAB V PENUTUP	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	40

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jawaban Responden tentang Tampilan Website Fakultas dan Jurusan ..	12
Tabel 4.2 Harapan Responden terhadap Tampilan Website Fakultas dan Jurusan .	13
Tabel 4.3 Jawaban Responden tentang Informasi yang Ditampilkan	13
Tabel 4.4 Harapan Responden tentang Informasi yang Ditampilkan	14
Tabel 4.5 Jawaban Responden tentang Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti	15
Tabel 4.6 Harapan Responden tentang Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti	15
Tabel 4.7 Jawaban Responden tentang Aksesibilitas Website Fakultas dan Jurusan	16
Tabel 4.8 Harapan Responden terhadap Aksesibilitas Website Fakultas dan Jurusan	16
Tabel 4.9 Jawaban Responden tentang Aksesibilitas Website Bagian Administrasi Fakultas	17
Tabel 4.10 Harapan Responden terhadap Aksesibilitas Website Bagian Administrasi Fakultas	17
Tabel 4.11 Jawaban Responden tentang Kemudahan Proses Input Data	18
Tabel 4.12 Harapan Responden tentang Kemudahan Proses Input Data	18
Tabel 4.13 Jawaban Responden tentang Kemudahan Website Bagian Administrasi untuk Dipelajari	19
Tabel 4.14 Harapan Responden tentang Kemudahan Website Bagian Administrasi untuk Dipelajari	20
Tabel 4.15 Jawaban Responden tentang Kelengkapan Informasi	20
Tabel 4.16 Harapan Responden tentang Kelengkapan Informasi	21
Tabel 4.17 Jawaban Responden tentang Aksesibilitas dan Kelengkapan Koleksi .	21
Tabel 4.18 Harapan Responden terhadap Aksesibilitas dan Kelengkapan Koleksi	22
Tabel 4.19 Jawaban Responden tentang Otomasi Sistem Layanan Sirkulasi	22
Tabel 4.20 Harapan Responden terhadap otomasi Otomasi Sistem Layanan Sirkulasi	23
Tabel 4.21 Jawaban Responden tentang Layanan <i>Open Public Acces Catalog</i> (OPAC)	23
Tabel 4.22 Harapan Responden terhadap Layanan <i>Open Public Acces Catalog</i> (OPAC)	24
Tabel 4.23 Jawaban Responden tentang Kemudahan dalam Akses Informasi Secara Mandiri	25
Tabel 4.24 Harapan Responden terhadap Kemudahan dalam Akses Informasi Secara Mandiri	25
Tabel 4.25 Jawaban Responden tentang Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan	26

Tabel 4.26 Harapan Responden terhadap Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan oleh akun resmi Fakultas	26
Tabel 4.27 Harapan Responden terhadap Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan oleh akun resmi Fakultas	27
Tabel 4.28 Harapan Responden terhadap Kebaruan (<i>update</i>) Informasi Akun Resmi Fakultas	27
Tabel 4.29 Jawaban Responden tentang Kualitas Koneksi Internet dalam Mengakses Informasi	28
Tabel 4.30 Harapan Responden terhadap Kualitas Koneksi Internet dalam Mengakses Informasi	29
Tabel 4.31 Jawaban Responden tentang Kemudahan Jangkauan <i>Access Point</i> untuk Koneksi Internet	29
Tabel 4.32 Harapan Responden terhadap Kemudahan Jangkauan <i>Access Point</i> untuk Koneksi Internet	30
Tabel 4.33 Jawaban Responden tentang Kecepatan dan Kestabilan Koneksi Internet	30
Tabel 4.34 Harapan Responden terhadap Kecepatan dan Kestabilan Koneksi Internet	31
Tabel 4.35 Jawaban Responden tentang Kemudahan dan Kecepatan Akses KOMUNIRA	32
Tabel 4.36 Harapan Responden terhadap Kemudahan dan Kecepatan Akses KOMUNIRA	32
Tabel 4.37 Jawaban Responden tentang Kemudahan Masukan Data	33
Tabel 4.38 Harapan Responden terhadap Kemudahan Masukan Data	33
Tabel 4.39 Jawaban Responden tentang Kebermanfaatan Informasi yang Disediakan	34
Tabel 4.40 Harapan Responden terhadap Kebermanfaatan Informasi yang Disediakan	34
Tabel 4.41 Jawaban Responden tentang Kecepatan Layanan dari Petugas Sistem Informasi	35
Tabel 4.42 Harapan Responden terhadap Kecepatan Layanan dari Petugas Sistem Informasi	35
Tabel 4.43 Jawaban Responden tentang Kemudahan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran	36
Tabel 4.44 Harapan Responden terhadap Kemudahan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses aktivitasnya. Sistem informasi merupakan sarana yang mutlak dibutuhkan di era modern yang menuntut setiap individu untuk mengikuti setiap perkembangan informasi yang terjadi. Hampir di semua bidang dan aspek kehidupan manusia memanfaatkan adanya sistem informasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi semakin canggih. Mulai dari radio, televisi, internet sampai *handphone* yang bisa dibawa ke mana-mana. Berbicara mengenai informasi di lingkungan fakultas dalam perguruan tinggi, terbagi menjadi beberapa aspek. Informasi umum fakultas dan jurusan, bagian administrasi fakultas, katalog online perpustakaan dan SAC (*Self Acces Center*), jejaring sosial, forum alumni, dan sebagainya. Di perguruan tinggi kita mengenal Sistem Akademik atau yang lebih dikenal dengan SIAKAD. Masing-masing perguruan tinggi mempunyai SIAKAD yang berbeda-beda. Hal itu dikarenakan kebutuhan setiap perguruan tinggi juga berbeda. Melalui SIAKAD sivitas akademika lebih mudah dalam mengakses atau memberikan informasi kepada pelaku akademik baik mahasiswa atau dosen. Hal-hal tersebut juga berlaku di Fakultas Humaniora Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Hal yang tidak kalah penting dari informasi yaitu publikasi. Mempublikasikan adalah membuat konten yang diperuntukkan bagi publik atau umum. Sementara penggunaan yang lebih spesifik dapat bervariasi di masing-masing instansi, biasanya diterapkan untuk teks, gambar, atau konten audio visual lainnya di media apapun, termasuk kertas (seperti surat kabar, majalah, katalog, dll.) atau bentuk penerbitan elektronik seperti situs, buku elektronik, CD, dan MP3. Kata publikasi berarti tindakan penerbitan, dan juga mengacu pada setiap salinan. Semakin banyak salinan terhadap karya-karya yang bermutu akan semakin baik. Salinan juga dapat diartikan dengan koleksi. Di Fakultas Humaniora UIN Malang, koleksi-koleksi karya tersebut di tempatkan di perpustakaan dan SAC (*Self Acces Center*). Kedua tempat ini menjadi tempat singgah para mahasiswa dan dosen yang ingin mencari referensi-referensi keilmuan sesuai bidang yang dikerjakan.

Menuju *World Class University*, UIN Malang semakin berbenah dalam segala hal. Termasuk pada sistem informasi dan publikasi fakultas. Kepuasan mahasiswa dan kritikan-kritikan yang membangun sangat diperlukan untuk pembenahan ke arah yang lebih baik. Berangkat dari itulah kami mengadakan penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi dan publikasi di Fakultas Humaniora.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, sesuai dengan bahasan yang dikaji, maka ada beberapa rumusan masalah seperti berikut,

1. Bagaimana tampilan dan informasi website fakultas?
2. Bagaimana tampilan dan pelayanan website fakultas?
3. Bagaimana akses katalog online perpustakaan dan SAC?
4. Bagaimana pemberian informasi melalui jejaring sosial fakultas?
5. Bagaimana kinerja internet fakultas?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk,

1. Mendeskripsikan tampilan dan informasi website fakultas.
2. Mengetahui tampilan dan pelayanan website fakultas.
3. Mengetahui akses katalog online perpustakaan dan SAC.
4. Mengetahui cara pemberian informasi melalui jejaring sosial fakultas.
5. Mengetahui kinerja internet fakultas.

1.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terbatas oleh subjek, tempat dan waktu, yang diperuntukkan bagi mahasiswa Fakultas Humaniora yang berjumlah 65 mahasiswa. Jumlah tersebut sudah mewakili beberapa jenjang semester pengguna pelayanan system informasi dan publikasi di Fakultas Humaniora.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka dalam penelitian ini meliputi pembahasan tentang: sistem informasi, publikasi dan Fakultas Humaniora.

2.1 Sistem Informasi

Secara Universal Sistem Informasi bisa diartikan sebagai suatu sistem di dalam sebuah organisasi yang merupakan pencampuran dari beberapa orang, teknologi, fasilitas, media prosedur & pengendalian yang diarahkan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, melakukan proses tipe transaksi rutin, memberikan sinyal kepada suatu manajemen terhadap segala peristiwa yang bersifat eksternal maupun internal dan memberikan suatu informasi yang nantinya dijadikan sebagai pengambilan sebuah keputusan.

Menurut O'Brien, sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari orang (people), perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan komputer dan komunikasi maupun basis data (database) yang mengumpulkan, mengubah & menyebarkan sebuah informasi dalam suatu bentuk organisasi.

Sedangkan John F. Nash (1995: 8), sistem informasi adalah Sistem Informasi adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mengatur jaringan komunikasi yang penting, proses transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat. Salah satu ahli bidang kerja TI Indonesia, Tata Sutabri, S.Kom. MM menyatakan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang berada di dalam sebuah organisasi yang mempertemukan berbagai kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang sifatnya manajerial di dalam kegiatan strategi dari sebuah organisasi agar bisa menyediakan kepada pihak-pihak tertentu di luar dengan bermacam-macam laporan yang dibutuhkan.

Beberapa kegunaan atau fungsi sistem informasi antara lain: sebagai berikut:

1. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara cepat dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.
2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
4. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
5. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.

6. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

2.2 Publikasi

Publikasi adalah sebuah istilah teknis dalam konteks hukum dan utama dalam hukum hak cipta. Seorang penulis umumnya adalah pemilik awal dari suatu hak cipta bagi pekerjaannya. Suatu hak cipta diberikan bagi penulis atas karyanya, di mana hal itu merupakan hak eksklusif yang diberikan untuk mempublikasikan hasil karyanya. Pengertian publikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1976), adalah penyiaran. Menurut Kamus Istilah Periklanan Indonesia, publikasi adalah setiap materi yang dicetak, diterbitkan, serta diedarkan untuk disampaikan pada khalayak umum dalam format apapun seperti majalah, surat kabar (Nuradi, 1996: 136). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa publikasi merupakan suatu kegiatan komunikasi berupa menyiarkan, menerbitkan, mengedarkan dan menyampaikan suatu materi, seperti objek, ide, gagasan dan informasi yang disampaikan pada khalayak umum atau masyarakat dalam bentuk/ media apapun. Suatu kegiatan publikasi bertujuan sebatas menginformasikan dan memberitahukan suatu materi pada khalayak umum. Kegiatan publikasi memerlukan media penyampaian dan penerima pesan. Sedangkan, pengertian online yaitu keadaan dimana komputer terhubung dengan internet baik melalui modem, WiFi atau LAN dan baik sedang digunakan atau tidak oleh pengguna komputer tersebut. Jadi, pengertian publikasi online adalah suatu informasi atau pesan atau pengumuman dalam bentuk online yang diterbitkan dalam dunia internet melalui media elektronik. Publikasi online sangat bermanfaat bagi setiap orang apalagi di jaman yang serba canggih seperti sekarang ini. Banyak hal diumumkan melalui internet seperti berjualan, memberi info produk baru atau produk bekas yang masih ingin dijual. Bagi perusahaan yang memasarkan barangnya melalui publikasi online, tentu sangat mengirit biaya. Perusahaan hanya perlu menyiapkan design semenarik mungkin agar banyak orang yang tertarik untuk mencari tahu keunggulan atau kelemahan dari produk tersebut. Publikasi online ini sangat berguna untuk memberi informasi kepada masyarakat yang ingin membeli produk, bahkan bisa dipesan secara online.

2.3 Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Fakultas Humaniora adalah salah satu fakultas yang berada di bawah payung Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang pendiriannya berdasarkan Surat Keputusan Presiden No 50 tanggal 21 Juni 2004. Bermula dari sebuah Fakultas Tarbiyah, cabang IAIN Sunan Ampel Surabaya yang berdiri pada 1961, lembaga ini beralih status menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malang pada pertengahan 1997, bersamaan dengan beralihnya status kelembagaan semua fakultas cabang di lingkungan IAIN se-

Indonesia yang berjumlah 33 buah melalui Surat Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1997. Dengan demikian, sejak saat itu pula STAIN Malang lepas dari IAIN Sunan Ampel Surabaya. Sejalan dengan perubahan Universitas, Fakultas Humaniora yang dulunya bernama Fakultas Humaniora dan Budaya bercikal bakal dari Fakultas Sastra yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Dirjend Binbaga Islam Nomor: E/107/1998 tanggal 13 Mei 1998, juga bermula dari jurusan Pendidikan Bahasa Arab dan Tadris Bahasa Inggris yang ada di bawah Fakultas Tarbiyah dan pada saat Universitas Islam Negeri Malang masih berstatus Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Jurusan Pendidikan Bahasa Arab dikembangkan menjadi Program Studi Bahasa dan Sastra Arab, sedangkan Tadris Bahasa Inggris berkembang menjadi Program Studi Bahasa dan Sastra Inggris. Ketika Kampus ini beralih nama menjadi Universitas Islam Indonesia-Sudan (UIIS), sebagai implementasi kerjasama antara pemerintah Indonesia dan Sudan dan diresmikan oleh Wakil Presiden RI H. Hamzah Haz pada 21 Juli 2002, maka dikembangkanlah Fakultas Sastra, yang di dalamnya ada dua jurusan, yaitu Jurusan Bahasa dan Sastra Arab dan Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris. Fakultas Sastra inilah yang menjadi cikal bakal dari Fakultas Humaniora dan Budaya yang penyelenggaraannya didasarkan pada SK DIKNAS Nomor: 811/D/T/2003 pada tanggal 16 April 2003. Fakultas ini terletak di Jalan Gajayana 50, Dinoyo Malang di antara Fakultas-fakultas lain yang berada dalam naungan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan lahan seluas 14 hektar, Sejak September 2005 Fakultas Humaniora dan Budaya melakukan modernisasi diri secara fisik dengan membangun gedung rektorat, fakultas, kantor administrasi, perkuliahan, laboratorium, kemahasiswaan, pelatihan, olah raga, business center, poliklinik dan tentu masjid dan ma'had yang sudah lebih dulu ada, dengan pendanaan dari Islamic Development Bank (IDB) melalui Surat Persetujuan IDB No. 41/IND/1287 tanggal 17 Agustus 2004. Memasuki tahun 2007, dua jurusan yang berada di naungan Fakultas Humaniora dan Budaya berhasil meraih akreditasi. Pertama, Jurusan Bahasa dan Sastra Arab, kemudian Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris mendapatkan akreditasi A (unggul) dan juga jurusan Bahasa dan Sastra Arab yang terakreditasi A (unggul) dari BAN Akreditasi Departemen Pendidikan Nasional Jakarta. Sedangkan jurusan Pendidikan Bahasa Arab harus puas memperoleh akreditasi dengan peringkat B. Hal itu bisa dimaklumi mengingat jurusan tersebut bisa dikategorikan sebagai jurusan yang baru berdiri. Hingga tahun selanjutnya, Fakultas Humaniora dan Budaya ini memiliki 3 (tiga) Jurusan, yaitu Jurusan Bahasa dan Sastra Arab, dan Jurusan Bahasa dan Sastra Inggris serta Jurusan Pendidikan Bahasa Arab. Ciri khusus yang diharapkan oleh Universitas ini sebagai implikasi dari model pengembangan keilmuannya adalah keharusan bagi seluruh anggota sivitas akademika menguasai bahasa Arab dan bahasa Inggris. Melalui bahasa Arab, diharapkan mereka mampu melakukan kajian Islam melalui sumber aslinya yaitu al-Qur'an dan al-Hadis dan melalui bahasa Inggris mereka diharapkan mampu mengkaji ilmu-ilmu umum dan

modern, selain sebagai piranti komunikasi global. Karena itu pula, Universitas ini disebut *bilingual university*. Diharapkan Fakultas Humaniora dan Budaya bisa menjadi pionir dalam merealisasikan ini. Pada tanggal 27 Januari 2009, Presiden Republik Indonesia, Dr. H. Susilo Bambang Yudhoyono berkenan memberikan nama universitas ini dengan nama Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Mengingat nama tersebut cukup panjang untuk, diucapkan, maka pidato dies natalis ke-empat, rektor menyampaikan singkatan nama Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini menjadi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Pada tahun selanjutnya tepatnya tahun 2012, tiga jurusan Fakultas Humaniora dan Budaya, yang memasuki tahun kelima untuk visitasi akreditasi, benar-benar diuji untuk bisa mempertahankan status unggul yang dipegang oleh jurusan Bahasa dan Sastra Inggris, serta Jurusan Bahasa dan Sastra Arab, kemudian Jurusan PBA yang diharapkan bisa lebih baik dari perolehan sebelumnya. Alhasil, kedua jurusan tersebut yaitu BSA dan BSI berhasil mempertahankan status akreditasi A (unggul) mereka, sementara PBA masih tetap dengan status B. Memasuki tahun selanjutnya yaitu, 2013. Fakultas pun tidak mau kalah dengan dua jurusannya yang berhasil meraih akreditasi A. Fakultas Humaniora dan Budaya pun berhasil meraih akreditasi A (unggul). Dan hal itu pun semakin melengkapi eksistensi Fakultas Humaniora dan Budaya sebagai Fakultas yang berstatus unggul dengan jurusan yang berstatus unggul pula. Setelah itu, ada sedikit perubahan yang terjadi pada Fakultas Humaniora dan Budaya. Melalui Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2013 tanggal 15 Maret 2013, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Fakultas Humaniora secara resmi telah berganti nama. Dalam peraturan yang ditandatangani oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Amir Syamsuddin di bagian ketiga, tentang Fakultas, paragraf I umum yang terkandung dalam pasal 10 tersebut, dijelaskan tentang nama-nama enam Fakultas yang berada di UIN Maulana Malik Ibrahim, salah satunya Fakultas Humaniora dan Budaya yang diganti dengan Fakultas Humaniora. Dengan demikian, Fakultas tiga jurusan ini tidak akan menggunakan embel-embel nama 'Budaya' lagi dan hanya akan menggunakan nama 'Humaniora' saja. Satu tahun kemudian, Fakultas Humaniora mengalami perubahan lagi yaitu, jurusan Pendidikan Bahasa Arab yang selama beberapa tahun berada di bawah naungan Fakultas Humaniora, harus berpindah ke jurusan lain. Dalam hal ini, PBA secara resmi meninggalkan Fakultas Humaniora untuk bergabung dengan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.

Hingga saat ini, Fakultas Humaniora pun berkembang pesat dalam pengembangan ilmu ataupun peningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa. Selain itu, kerjasama dengan lembaga dan instansi lain pun juga sangat membantu eksistensi Fakultas ini, baik secara nasional hingga internasional. Terlebih, semakin banyaknya mahasiswa, khususnya dari luar negeri yang sangat antusias untuk belajar di Fakultas tiga jurusan ini.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sistem informasi dan publikasi di Fakultas Humaniora menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif. Penelitian Deskriptif merupakan dasar dari segala penelitian. Penelitian Deskriptif dapat dilakukan secara kuantitatif agar dapat dilakukan analisis statistik (Sulistyo-Basuki, 2006:110).

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam setiap kegiatan penelitian selalu ada kegiatan pengumpulan data. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menurut Sulistyo-Basuki (2006: 147) meliputi:

1. Observasi nonpartisipan (pengamatan tidak terkendali).

Pada metode ini peneliti hanya mengamati, mencatat apa yang terjadi, yang selanjutnya digunakan dasar atau acuan untuk membuat instrument penelitian lain yang berupa kuesioner. Metode semacam ini banyak digunakan untuk mengkaji pola perilaku pemustaka di perpustakaan.

2. Kuesioner

Ada beberapa pengertian kuesioner yang diungkapkan oleh para ahli Menurut Nazir, *kuesioner* atau *daftar pertanyaan* adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis. Daftar pertanyaan tersebut dibuat cukup terperinci dan lengkap. Menurut Suharsimi Arikunto, kuesioner/angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Dengan demikian *angket/kuesioner* adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Angket tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban. Selanjutnya angket menurut Suharsimi Arikunto, dapat dibedakan menjadi:

1. Angket terbuka yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya. Angket terbuka dipergunakan apabila peneliti belum dapat memperkirakan atau menduga kemungkinan alternatif jawaban yang ada pada responden.
2. Angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda centang (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai.

3. Angket campuran yaitu gabungan antara angket terbuka dengan angket tertutup.

Sedangkan kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner tertutup di mana responden diminta menjawab pertanyaan atau pernyataan dan menjawab dengan memilih dari sejumlah alternatif. Keuntungan bentuk tertutup ialah mudah diselesaikan, mudah dianalisis, dan mampu memberikan jangkauan jawaban.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sulistyo-Basuki (2006:182) mengemukakan populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa yang menggunakan fasilitas pelayanan sistem informasi dan publikasi Fakultas Humaniora sebesar 65 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi tersebut. Untuk menentukan besarnya sampel menurut Arikunto (2002:112) apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi. Dalam penelitian ini digunakan sampel dari semua populasi karena jumlah populasi tersebut dianggap mewakili dari jumlah keseluruhan pengguna fasilitas sistem informasi dan publikasi Fakultas Humaniora.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2002:96). Variabel penelitian merupakan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi dan publikasi Fakultas Humaniora. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X), yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dengan indikator:
 - a. Mahasiswa mudah mengerti informasi,
 - b. Informasi mudah dipelajari oleh mahasiswa,
 - c. Lengkapnya Informasi untuk mahasiswa,
 - d. Informasi bermanfaat bagi mahasiswa,
 - e. Mudah menyampaikan kritik dan saran,
 - f. keluhan mahasiswa direspon dengan cepat.
2. Variabel Terikat (Y), yaitu sistem informasi dan publikasi Fakultas Humaniora, dengan indikator:
 - a. Tampilan informasi website menarik,
 - b. Informasi dari website mudah dan cepat diakses,
 - c. Informasi ditampilkan secara jelas dan *up to date*,

- d. Koneksi internet mudah dijangkau,
- e. Koneksi internet stabil,
- f. Forum komunitas mahasiswa dan alumni memiliki input data yang mudah.

3.5 Validitas dan Reabilitas

Menurut Hasan (2006:15) untuk memenuhi kriteria sebuah penelitian yang dianggap sebagai penelitian ilmiah, kecermatan pengukuran sangat diperlukan. Ada dua syarat utama yang harus dipenuhi oleh alat ukur untuk memperoleh suatu pengukuran yang cermat, yaitu Validitas dan Reabilitas. Validitas artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran, dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Hasan, 2006:15). Uji validitas dimaksudkan untuk menguji ketepatan item-item dalam kuisioner, apakah item-item yang ada mampu menggambarkan dan menjelaskan variabel yang diteliti. Jadi validitas adalah seberapa jauh alat dapat mengukur hal atau subjek yang ingin diukur. Validitas diusahakan dengan pikiran logis, meminta pendapat orang yang ahli, menggunakan kelompok yang telah diketahui sifatnya, criteria independen (Nasution, 2000:73). Item yang digunakan dalam penelitian ini untuk selanjutnya diuji reliabilitasnya. Menurut Hasan (2006: 15) reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya, yaitu apabila alat ukur digunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain tetap memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Reliabilitas mengandung 3 makna yaitu:

1. Tidak berubah-ubah
2. Konsisten
3. Dapat diandalkan

Reliabilitas diuji dengan cara:

1. Tes-retes,
2. Dua bentuk skala yang ekuivalen,
3. Bagi-dua atau split-half (Nasution, 2000: 73)

3.6 Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Hasan (2006: 24), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001: 128). Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan penghitungan komputasi program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) karena program ini memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis

menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog sederhana, sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya (Sugianto, 2007: 1).

Pengolahan data menurut Hasan (2006: 24) meliputi kegiatan:

1. Editing

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.

2. Coding (Pengkodean)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk pada kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu data yang akan dianalisis.

3. Pemberian Skor atau Nilai

Dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor. Kriteria penilaian ini digolongkan dalam empat tingkatan dengan penilaian sebagai berikut:

- a. Jawaban a, diberi skor 4
- b. Jawaban b, diberi skor 3
- c. Jawaban c, diberi skor 2
- d. Jawaban d, diberi skor 1 (Sudjana, 2001: 106).

4. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan table-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel hasil Tabulasi dapat berbentuk:

- a. Tabel pemindahan, yaitu table tempat memindahkan kode-kode dari kuisisioner atau pencatatan pengamatan. Table ini berfungsi sebagai arsip.
- b. Tabel biasa, adalah tabel yang disusun berdasar sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.
- c. Tabel analisis, tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisa.

Analisis data menurut Hasan (2006: 29) adalah menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari beberapa kejadian terhadap suatu kejadian lainnya, serta memperkirakan kejadian lainnya. Kejadian dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh dari hasil kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif Presentase. Metode ini digunakan untuk

mengkaji variabel yang ada pada penelitian yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan (X) dan sistem informasi dan publikasi Fakultas Humaniora (Y). Deskriptif persentase ini diolah dengan cara frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikalikan 100 persen, seperti dikemukakan Sudjana (2001: 129) adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase

f : Frekuensi

N : Jumlah responden

100% : Bilangan tetap

Penghitungan deskriptif persentase ini mempunyai langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengoreksi jawaban kuesioner dari responden.
- b. Menghitung frekuensi jawaban responden.
- c. Jumlah responden keseluruhan 65 orang.
- d. Masukkan ke dalam rumus di atas.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai pedoman penafsiran. Skala Likert merupakan jenis skala yang mempunyai realibilitas tinggi dalam mengurutkan manusia berdasarkan intensitas sikap tertentu (Nasution, 2000: 63). Skala Likert dalam menafsirkan data relative mudah. Skor yang lebih tinggi menunjukkan sikap yang lebih tinggi taraf atau intensitasnya dibanding dengan skor yang lebih rendah (Nasution, 2000: 63).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran dari masing-masing variabel dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan analisis deskriptif persentase.

A. Website Fakultas dan Jurusan

1. Tampilan Website Fakultas dan Jurusan

a. Jawaban Responden tentang Tampilan Website Fakultas dan Jurusan

Berdasarkan penyebaran kuesioner, tanggapan responden mengenai tampilan website fakultas dan jurusan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Jawaban Responden tentang Tampilan Website Fakultas dan Jurusan

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	10	15%
4	Baik	26	40%
3	Cukup Baik	24	37%
2	Tidak Baik	3	5%
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden, 26 responden atau 40% menilai tampilan website Fakultas dan jurusan sudah baik. Hal ini disebabkan tampilan website fakultas menggunakan tampilan *template* premium yang berbayar. Termasuk website jurusan Bahasa dan Sastra Arab yang menggunakan tampilan premium yang berbayar. Sementara untuk website jurusan Bahasa dan Sastra Inggris saat penelitian ini ditulis masih menggunakan tampilan sederhana namun telah dikostumasi untuk mendapatkan tampilan lebih menarik.

Penilaian baik responden terhadap tampilan website fakultas dan jurusan juga didukung responden lainnya sejumlah 24 orang atau 37% yang menilai tampilan website fakultas dan jurusan sudah cukup baik. Bahkan 10 mahasiswa responden atau 15% dari total responden menilai tampilan website fakultas dan jurusan sangat baik. Sedangkan yang menilai tampilan website fakultas dan jurusan tidak baik sebanyak 3 mahasiswa responden atau 5% saja.

b. Harapan Responden terhadap Tampilan Website Fakultas dan Jurusan

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden mengenai tampilan website fakultas dan jurusan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Harapan Responden terhadap Tampilan Website Fakultas dan Jurusan

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	32	49%
4	Penting	22	34%
3	Cukup Penting	7	11%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	1	2%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Sementara berdasarkan tabel 4.2 mengenai harapan tampilan website fakultas dan jurusan sebagian besar responden yaitu 32 responden (49%) menilai sangat penting yang berarti sebagian besar responden berharap akan pentingnya tampilan website yang baik dan menarik. Hal ini diperkuat dengan 22 responden (34%) yang menilai penting tampilan website yang baik dan menarik.

2. Kelengkapan dan Kebaruan Informasi yang Ditampilkan
 - a. Jawaban Responden tentang Kelengkapan dan Kebaruan Informasi yang Ditampilkan

Berdasarkan penyebaran kuesioner, tanggapan responden mengenai kelengkapan dan kebaruan informasi yang ditampilkan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Jawaban Responden tentang Informasi yang Ditampilkan

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	8	12%
4	Baik	28	43%
3	Cukup Baik	21	32%
2	Tidak Baik	5	8%
1	Sangat Tidak Baik	1	2%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa 28 mahasiswa atau 43% dari total responden menilai bahwa informasi yang ditampilkan pada website fakultas dan jurusan sudah lengkap dan terbaru. Penilaian ini didukung 21 responden (32%) lain yang menilai cukup baik. Hal ini disebabkan informasi yang ditampilkan dalam website fakultas dan

jurusan dikelola oleh Laboratorium Informasi dan Publikasi Fakultas Humaniora melalui mahasiswa paruh waktu yang dibekali dengan kemampuan tulis menulis. Selain itu informasi yang disampaikan pun beragam, terutama informasi mengenai kegiatan akademik fakultas dan jurusan.

Penilaian tidak baik diberikan oleh 5 mahasiswa atau 8% dari total responden. Bahkan 1 mahasiswa menilai sangat tidak baik. Hal ini disebabkan oleh sedikit kekurangan dalam menampilkan informasi.

b. Harapan Responden tentang Kelengkapan dan Kebaruan Informasi yang Ditampilkan

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan terhadap informasi yang ditampilkan pada website fakultas dan jurusan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Harapan Responden tentang Informasi yang Ditampilkan

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	36	55%
4	Penting	22	34%
3	Cukup Penting	4	6%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, dapat dilihat lebih dari separo responden atau 36 responden (55%) menilai sangat penting. Ini artinya responden berharap akan pentingnya kelengkapan dan kebaruan informasi yang disampaikan melalui media website. Pengunjung website akan mencari informasi yang sangat dibutuhkan, karena itu pengelola website fakultas dan jurusan harus bisa memenuhi kebutuhan informasi ini.

3. Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti

a. Jawaban Responden tentang Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang informasi yang diberikan pada website fakultas dan jurusan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Jawaban Responden tentang Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	4	6%

4	Baik	36	55%
3	Cukup Baik	19	29%
2	Tidak Baik	2	3%
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
0	Tidak Menjawab	4	6%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa 36 responden (55%) menilai baik artinya informasi yang diberikan dalam website fakultas dan jurusan mudah untuk dimengerti. Jawaban dari 19 responden (29%) menilai cukup baik yang artinya cukup mudah mengerti informasi yang diberikan.

b. Harapan Responden tentang Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap informasi yang diberikan pada website fakultas dan jurusan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Harapan Responden tentang Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	41	63%
4	Penting	17	26%
3	Cukup Penting	3	5%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Harapan akan kemudahan informasi untuk dimengerti oleh pembaca tampak pada tabel 4.6 di atas. Sejumlah 41 responden (63%) menilai sangat penting yang berarti sebagian besar responden berharap akan kemudahan informasi yang diberikan untuk dimengerti.

4. Aksesibilitas Website Fakultas dan Jurusan

a. Jawaban Responden tentang Aksesibilitas Website Fakultas dan Jurusan

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden mengenai kemudahan dan kecepatan akses website fakultas dan jurusan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Jawaban Responden tentang Aksesibilitas Website Fakultas dan Jurusan

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	6	9%
4	Baik	25	38%
3	Cukup Baik	27	42%
2	Tidak Baik	3	5%
1	Sangat Tidak Baik	2	3%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, 27 responden (42%) menilai aksesibilitas website fakultas dan jurusan sudah cukup baik. Ada 2 parameter aksesibilitas website, kemudahan dan kecepatan. Kemudahan membuka website fakultas dan jurusan dari berbagai perangkat, komputer, laptop, tablet, dan smartphone sudah didukung, karena menggunakan desain website responsif yang cocok untuk semua ukuran layar perangkat. Kecepatan akses website fakultas dan jurusan bergantung pada kecepatan internet perangkat. Namun, untuk akses dari lingkungan kampus, tentu akan lebih cepat dibandingkan dari luar kampus karena akses website fakultas dan jurusan menggunakan jaringan lokal. Dengan kondisi ini 25 responden (38%) memberikan nilai baik untuk aksesibilitas website. Sebaliknya ada 3 responden (5%) yang menilai tidak baik dan 2 responden (3%) menilai sangat tidak baik.

b. Harapan Responden tentang Aksesibilitas Website Fakultas dan Jurusan

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kemudahan dan kecepatan akses website fakultas dan jurusan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Harapan Responden terhadap Aksesibilitas Website Fakultas dan Jurusan

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	34	52%
4	Penting	22	34%
3	Cukup Penting	3	5%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	4	6%
	Total	65	100%

Dari tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa 52% responden atau 34 responden menilai sangat penting yang artinya responden berharap akan pentingnya aksesibilitas website fakultas dan jurusan. Hal ini disebabkan kebutuhan responden terhadap informasi dari fakultas atau jurusan yang sangat tinggi. Di samping itu, keberagaman perangkat yang ada dan mereka gunakan sekarang ini sangat membutuhkan sebuah website untuk bisa diakses dari berbagai perangkat.

B. Website Bagian Administrasi Fakultas

1. Aksesibilitas Website Bagian Administrasi Fakultas

a. Jawaban Responden tentang Aksesibilitas Website Bagian Administrasi Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang aksesibilitas website bagian administrasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Jawaban Responden tentang Aksesibilitas Website Bagian Administrasi Fakultas

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	4	6%
4	Baik	29	45%
3	Cukup Baik	23	35%
2	Tidak Baik	5	8%
1	Sangat Tidak Baik	1	2%
0	Tidak Menjawab	3	5%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa 29 responden (45%) menilai baik untuk aksesibilitas website Bagian Administrasi. Hal ini karena website Bagian Administrasi masih satu subdomain dengan website Fakultas.

b. Harapan Responden terhadap Aksesibilitas Website Bagian Administrasi Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap aksesibilitas website bagian administrasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Harapan Responden terhadap Aksesibilitas Website Bagian Administrasi Fakultas

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	31	48%
4	Penting	26	40%
3	Cukup Penting	4	6%
2	Tidak Penting	1	2%

1	Sangat Tidak Penting	1	2%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Untuk harapan aksesibilitas website Bagian Administrasi 48% responden menilai sangat penting karena untuk kepentingan kegiatan akademik fakultas dan kegiatan fakultas lain yang berhubungan dengan Bagian Administrasi.

2. Kemudahan Proses Input Data

a. Jawaban Responden tentang Kemudahan Proses Input Data

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden terhadap kemudahan proses input data di website Bagian Administrasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Jawaban Responden tentang Kemudahan Proses Input Data

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	3	5%
4	Baik	28	43%
3	Cukup Baik	28	43%
2	Tidak Baik	2	3%
1	Sangat Tidak Baik	2	3%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Proses input data pada website Bagian Administrasi 28 responden (43%) menilai baik dan menilai cukup baik dari jumlah responden yang sama (43%). Artinya responden tidak menemukan kesulitan dan kendala ketika melakukan input data. Hal ini disebabkan website Bagian Administrasi didesain untuk memudahkan pengguna memasukkan data dan menghindari double input.

b. Harapan Responden tentang Kemudahan Proses Input Data

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden terhadap kemudahan proses masukan data di website Bagian Administrasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Harapan Responden tentang Kemudahan Proses Input Data

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	42	65%
4	Penting	13	20%
3	Cukup Penting	5	8%
2	Tidak Penting	3	5%

1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Tingginya harapan akan kemudahan input data di website Bagian Administrasi terlihat pada tabel 4.12 di atas. Sejumlah 42 responden (65%) menilai sangat penting. Hal ini dapat dimaklumi karena banyaknya proses yang akan dilalui responden mahasiswa yang melibatkan website Bagian Administrasi.

3. Kemudahan Website Bagian Administrasi untuk Dipelajari
 - a. Jawaban Responden tentang Kemudahan Website Bagian Administrasi untuk Dipelajari

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kemudahan untuk mempelajari website Bagian Administrasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Jawaban Responden tentang Kemudahan Website Bagian Administrasi untuk Dipelajari

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	7	11%
4	Baik	26	40%
3	Cukup Baik	30	46%
2	Tidak Baik	0	0%
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa 30 responden (46%) menilai alur website Bagian Administrasi mudah untuk dipelajari khususnya bagi pengunjung baru. Hal ini dikarenakan menu-menu yang ada pada website Bagian Administrasi cukup sederhana dan tidak terlalu banyak. Menu yang ada adalah menu yang langsung menuju pada modul tertentu. Selain itu juga didukung dengan keterangan tambahan untuk membantu pengguna. Kemudahan juga bisa ditemui pada alur proses pendaftaran kegiatan akademik.

- b. Harapan Responden tentang Kemudahan Website Bagian Administrasi untuk Dipelajari

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kemudahan untuk mempelajari website Bagian Administrasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Harapan Responden tentang Kemudahan Website Bagian Administrasi untuk Dipelajari

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	30	46%
4	Penting	23	35%
3	Cukup Penting	8	12%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Harapan kemudahan website Bagian Administrasi untuk dipelajari cukup tinggi. Terbukti dalam tabel 4.14 di atas 30 responden (46%) menilai sangat penting kemudahan website untuk dipelajari terutama oleh pengunjung baru.

4. Kelengkapan Informasi pada Website Bagian Administrasi Fakultas
 - a. Jawaban Responden tentang Kelengkapan Informasi pada Website Bagian Administrasi Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kelengkapan informasi pada website Bagian Administrasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Jawaban Responden tentang Kelengkapan Informasi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	5	8%
4	Baik	32	49%
3	Cukup Baik	24	37%
2	Tidak Baik	2	3%
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 32 responden (49%) menjawab baik untuk kelengkapan informasi yang tersedia pada website Bagian Administrasi sudah baik. Sedangkan sebanyak 24 responden (37%) menjawab cukup baik. Hal ini dikarenakan website informasi yang disampaikan pada website Bagian Administrasi khususnya informasi tentang kegiatan akademik diupload langsung oleh staf bagian administrasi.

- b. Harapan Responden tentang Kelengkapan Informasi pada Website Bagian Administrasi Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap Kelengkapan Informasi pada website Bagian Administrasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16 Harapan Responden tentang Kelengkapan Informasi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	38	58%
4	Penting	18	28%
3	Cukup Penting	3	5%
2	Tidak Penting	3	5%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	3	5%
	Total	65	100%

Sebagian besar responden (58%) sejumlah 38 responden dari 65 responden berharap besar akan pentingnya informasi yang lengkap yang diberikan pada website Bagian Administrasi. Hal ini dapat dimaklumi karena keberadaan website akan sangat membantu responden untuk mengetahui pengumuman terbaru dan lengkap yang dikeluarkan oleh Bagian Administrasi terutama untuk kegiatan akademik.

C. Akses Katalog Online Perpustakaan Fakultas dan SAC

1. Aksesibilitas dan Kelengkapan Koleksi

a. Jawaban responden tentang Aksesibilitas dan Kelengkapan Koleksi

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang aksesibilitas dan kelengkapan koleksi Perpustakaan Fakultas dan SAC dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Jawaban Responden tentang Aksesibilitas dan Kelengkapan Koleksi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	5	8%
4	Baik	22	34%
3	Cukup Baik	30	46%
2	Tidak Baik	4	6%
1	Sangat Tidak Baik	1	2%
0	Tidak Menjawab	3	5%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, 30 responden (46%) menilai aksesibilitas dan kelengkapan koleksi di perpustakaan dan SAC cukup baik. Hal ini dikarenakan proses peminjaman koleksi atau penggunaan fasilitas perpustakaan dan SAC begitu mudah. Hanya dengan menggunakan KTM

atau kartu SAC sudah dapat membawa maksimal tiga buku dengan masa pinjam maksimal lima hari. Dengan kondisi ini 22 responden (34%) memberikan nilai baik untuk aksesibilitas koleksi perpustakaan dan SAC. Sebaliknya ada 4 responden (5%) yang menilai tidak baik dan 1 responden (2%) menilai sangat tidak baik.

b. Harapan Responden terhadap Aksesibilitas dan Kelengkapan Koleksi

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap aksesibilitas dan kelengkapan koleksi di Perpustakaan dan SAC dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18 Harapan Responden terhadap Aksesibilitas dan Kelengkapan Koleksi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	40	62%
4	Penting	14	22%
3	Cukup Penting	7	11%
2	Tidak Penting	1	2%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	3	5%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.18 di atas terbukti kalau pengguna fasilitas SAC dan perpustakaan mempunyai harapan yang sangat tinggi terhadap peningkatan aksesibilitas dan koleksi SAC serta perpustakaan. Dibuktikan sebanyak 40 responden (62%) menilai sangat penting dan hanya 2% atau 1 responden yang menjawab tidak penting.

2. Otomasi Sistem Layanan Sirkulasi

a. Jawaban Responden tentang Otomasi Sistem Layanan Sirkulasi

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang otomasi sistem layanan sirkulasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19 Jawaban Responden tentang Otomasi Sistem Layanan Sirkulasi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	7	11%
4	Baik	27	42%
3	Cukup Baik	22	34%
2	Tidak Baik	8	12%
1	Sangat Tidak Baik	0	0%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, 27 responden (42%) menilai otomasi sistem layanan perpustakaan dan SAC baik. Memang untuk ke depan pelayanan akan dibuat secara otomatis. Jadi mahasiswa dapat mengurus secara mandiri. Dengan kondisi ini 22 responden (34%) memberikan nilai baik untuk otomasi sistem layanan perpustakaan dan SAC. Sebaliknya ada 8 responden (12%) yang menilai tidak baik.

b. Harapan Responden terhadap Otomasi Sistem Layanan Sirkulasi

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap otomasi sistem layanan sirkulasi di Perpustakaan dan SAC dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20 Harapan Responden terhadap otomasi Otomasi Sistem Layanan Sirkulasi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	35	54%
4	Penting	23	35%
3	Cukup Penting	4	6%
2	Tidak Penting	1	2%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, harapan tentang pengoptimalan otomasi sistem layanan perpustakaan dan SAC begitu tinggi. Terbukti sebanyak 35 orang (54%) menilai hal tersebut sangat penting. Diperkuat dengan 23 responden (35%) memilih penting. Dan hanya 1 responden (2%) yang menjawab tidak penting.

3. Layanan *Open Public Acces Catalog* (OPAC)

a. Jawaban Responden tentang Layanan *Open Public Acces Catalog* (OPAC)

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang Layanan *Open Public Acces Catalog* (OPAC) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21 Jawaban Responden tentang Layanan *Open Public Acces Catalog* (OPAC)

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	4	6%
4	Baik	26	40%
3	Cukup Baik	28	43%
2	Tidak Baik	4	6%
1	Sangat Tidak Baik	2	3%

0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, 28 responden (43%) menilai *Open Public Acces Catalog* (OPAC) cukup baik. Hal ini dikarenakan SAC sedang dalam tahap sirkulasi penghapusan beberapa koleksi buku. Sehingga banyak koleksi buku yang tercantum di katalog tidak ada. Namun untuk ke depan akses untuk katalog akan lebih terbuka. Dengan kondisi ini 26 responden (40%) memberikan nilai baik hal ini.

b. Harapan Responden terhadap Layanan *Open Public Acces Catalog* (OPAC)

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap layanan *Open Public Acces Catalog* (OPAC) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22 Harapan Responden terhadap Layanan *Open Public Acces Catalog* (OPAC)

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	37	57%
4	Penting	17	26%
3	Cukup Penting	7	11%
2	Tidak Penting	1	2%
1	Sangat Tidak Penting	1	2%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, harapan untuk akses katalog koleksi perpustakaan dan SAC begitu tinggi. Dibuktikan dengan 37 responden (37%) menilai sangat penting. Hal ini memang wajar, karena dengan akses katalog yang lebih terbuka, pengguna lebih leluasa dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

4. Kemudahan dalam Akses Informasi Secara Mandiri

a. Jawaban Responden tentang Kemudahan dalam Akses Informasi Secara Mandiri

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kemudahan dalam akses informasi secara mandiri dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23 Jawaban Responden tentang Kemudahan dalam Akses Informasi Secara Mandiri

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	6	9%

4	Baik	27	42%
3	Cukup Baik	26	40%
2	Tidak Baik	4	6%
1	Sangat Tidak Baik	1	2%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, 27 responden (42%) menilai kemudahan pencarian informasi baik. Karena memang petugas perpustakaan dan SAC selalu berada di tempat dan berusaha melayani pengunjung dengan baik. Dengan kondisi ini 26 responden (40%) memberikan nilai cukup baik, 4 responden (6%) menilai tidak baik. Dan hanya 1 responden yang menilai sangat tidak baik.

b. Harapan Responden terhadap Kemudahan dalam Akses Informasi Secara Mandiri

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kemudahan dalam akses informasi secara mandiri dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24 Harapan Responden terhadap Kemudahan dalam Akses Informasi Secara Mandiri

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	36	55%
4	Penting	19	29%
3	Cukup Penting	7	11%
2	Tidak Penting	1	2%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Berdasarkan rincian tabel 4.24 di atas, dapat diketahui bahwa harapan untuk kemudahan pencarian informasi terkait perpustakaan dan SAC begitu tinggi. Sebanyak 36 responden (55%) menilai hal ini sangat penting. Ini menjadi masukan yang sangat baik untuk pengoptimalan layanan perpustakaan dan SAC ke depan.

D. Jejaring Sosial Resmi Fakultas

1. Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan

a. Jawaban Responden tentang Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan oleh Akun Resmi Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kelengkapan dan kecepatan informasi yang diberikan oleh akun resmi Fakultas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.25 Jawaban Responden tentang Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	3	5%
4	Baik	31	48%
3	Cukup Baik	21	32%
2	Tidak Baik	6	9%
1	Sangat Tidak Baik	1	2%
0	Tidak Menjawab	3	5%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat dilihat bahwa 31 responden (48%) menilai kelengkapan dan kecepatan informasi yang disampaikan melalui jejaring sosial fakultas sudah baik. Akun jejaring sosial resmi fakultas melalui Twitter, Facebook, dan Google+. Laman resmi Fakultas di Facebook dilike lebih dari seribu pengguna. Sementara akun resmi Twitter Fakultas mempunyai ratusan pengikut demikian juga di Google+. Informasi yang disampaikan melalui media sosial ini terlebih dahulu dimasukkan website kemudian selanjutnya dibagikan melalui akun media sosial. Dari media sosial inilah informasi yang dikeluarkan oleh fakultas akan cepat tersebar. Kekurangannya adalah tidak semua informasi yang telah di publikasikan melalui website langsung dibagikan (*share*) melalui media sosial.

b. Harapan Responden terhadap Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan oleh akun resmi Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kelengkapan dan kecepatan informasi yang diberikan oleh akun resmi Fakultas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26 Harapan Responden terhadap Kelengkapan dan Kecepatan Informasi yang Diberikan oleh akun resmi Fakultas

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	42	65%
4	Penting	14	22%
3	Cukup Penting	5	8%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	1	2%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Dari tabel 4.26 di atas dapat dilihat bahwa 42 responden (65%) menilai sangat pentingnya kelengkapan dan kecepatan alur informasi yang dikeluarkan oleh fakultas melalui media sosial. Hal ini tidak lepas dari gaya

hidup masa kini yang dekat dengan media sosial. Juga kemajuan teknologi yang bisa mengakses media sosial dari perangkat mobile dari mana dan kapan saja.

2. Kebaruan (*update*) Informasi Akun Resmi Fakultas

a. Jawaban Responden tentang Kebaruan (*update*) Informasi Akun Resmi Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kebaruan (*update*) informasi yang diberikan melalui akun resmi Fakultas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.27 Jawaban Responden tentang Kebaruan (*update*) Informasi Akun Resmi Fakultas

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	6	9%
4	Baik	25	38%
3	Cukup Baik	22	34%
2	Tidak Baik	9	14%
1	Sangat Tidak Baik	1	2%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Dari tabel 4.27 di atas dapat dilihat bahwa 25 responden (38%) menilai bahwa kebaruan informasi yang disebarakan melalui media sosial fakultas sudah baik. Namun, angka tersebut terbilang kecil karena adanya kekurangan *update* informasi terbaru melalui media sosial fakultas. Kekurangan lainnya adalah tidak adanya operator khusus yang menangani akun resmi Fakultas di media sosial.

b. Harapan Responden terhadap Kebaruan (*update*) Informasi Akun Resmi Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kebaruan (*update*) informasi yang diberikan oleh akun resmi Fakultas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.28 Harapan Responden terhadap Kebaruan (*update*) Informasi Akun Resmi Fakultas

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	31	48%
4	Penting	24	37%
3	Cukup Penting	6	9%
2	Tidak Penting	1	2%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	3	5%

	Total	65	100%
--	-------	----	------

Harapan responden akan pentingnya kebaruan informasi yang diberikan oleh akun resmi fakultas di media sosial dapat dilihat pada tabel 4.28 di atas. Di mana 31 responden (48%) menilai sangat penting dan 24 responden (37%) menilai penting. Hal ini disebabkan pengguna media sosial mengharapkan informasi terbaru tanpa harus menuju website penyedia informasi, namun cukup dari akun resmi.

E. Layanan Internet

1. Kualitas Koneksi Internet dalam Mengakses Informasi

a. Jawaban Responden tentang Kualitas Koneksi Internet dalam Mengakses Informasi

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kualitas koneksi internet di lingkungan fakultas dalam mengakses informasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.29 Jawaban Responden tentang Kualitas Koneksi Internet dalam Mengakses Informasi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	9	14%
4	Baik	21	32%
3	Cukup Baik	16	25%
2	Tidak Baik	13	20%
1	Sangat Tidak Baik	5	8%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat dilihat bahwa kualitas koneksi internet di lingkungan fakultas kurang baik menurut para responden. Hal ini dapat dilihat hanya 21 responden (32%) saja yang menjawab baik. Disusul kemudian 16 responden (25%) yang menjawab cukup baik. Bahkan 13 responden (20%) menjawab kurang baik. Hal ini dikarenakan perangkat pendukung koneksi internet di lingkungan fakultas memang kurang memadai. Misalkan akses point yang ada di gedung Fakultas Humaniora hanya terdapat 3 buah yang hanya tersebar di lantai 1 dan 2. Sementara di lantai 3 hampir tidak terdapat akses internet.

b. Harapan Responden terhadap Kualitas Koneksi Internet dalam Mengakses Informasi

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kualitas koneksi internet di lingkungan fakultas dalam mengakses informasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.30 Harapan Responden terhadap Kualitas Koneksi Internet dalam Mengakses Informasi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	44	68%
4	Penting	14	22%
3	Cukup Penting	2	3%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	3	5%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat dilihat bahwa 44 responden (68%) menilai sangat penting akan kualitas koneksi internet di lingkungan fakultas guna mengakses informasi. Hal ini berbeda dengan kenyataan yang ada seperti tergambar dalam tabel 4.29 di atas karena layanan internet saat ini menjadi kebutuhan untuk membantu warga kampus dalam mengakses informasi akademik.

2. Kemudahan Jangkauan *Access Point* untuk Koneksi Internet
 - a. Jawaban Responden tentang Kemudahan Jangkauan *Access Point* untuk Koneksi Internet di lingkungan Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kemudahan jangkauan *Access Point* untuk koneksi internet di lingkungan Fakultas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.31 Jawaban Responden tentang Kemudahan Jangkauan *Access Point* untuk Koneksi Internet

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	5	8%
4	Baik	22	34%
3	Cukup Baik	17	26%
2	Tidak Baik	14	22%
1	Sangat Tidak Baik	5	8%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Point ini merupakan bagian dari point sebelumnya tentang kualitas akses internet di lingkungan fakultas. Dari tabel 4.31 di atas dapat dilihat bahwa hanya 22 responden (34%) menjawab baik untuk kemudahan jangkauan *Access Point* yang ada di lingkungan fakultas. Penjelasan tentang access point ini telah penulis sebutkan pada point sebelumnya.

b. Harapan Responden terhadap Kemudahan Jangkauan *Access Point* untuk Koneksi Internet

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kemudahan jangkauan *Access Point* untuk koneksi internet di lingkungan Fakultas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.32 Harapan Responden terhadap Kemudahan Jangkauan *Access Point* untuk Koneksi Internet

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	42	65%
4	Penting	13	20%
3	Cukup Penting	3	5%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	5	8%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.32 di atas dapat dilihat bahwa 42 responden (65%) menilai sangat penting untuk kemudahan jangkauan akses untuk koneksi internet di lingkungan fakultas. Hal ini seharusnya mendapat perhatian serius dari pengelola IT di Fakultas Humaniora mengingat tingginya persentase responden yang menginginkan hal tersebut. Dan juga untuk mendukung penerapan teknologi informasi di lingkungan fakultas.

3. Kecepatan dan Kestabilan Koneksi Internet

a. Jawaban Responden tentang Kecepatan dan Kestabilan Koneksi Internet

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kecepatan dan kestabilan koneksi internet di lingkungan Fakultas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.33 Jawaban Responden tentang Kecepatan dan Kestabilan Koneksi Internet

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	7	11%
4	Baik	19	29%
3	Cukup Baik	19	29%
2	Tidak Baik	13	20%
1	Sangat Tidak Baik	6	9%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.33 di atas dapat dilihat bahwa 19 responden (29%) menjawab baik untuk kecepatan dan kestabilan koneksi internet di lingkungan fakultas. Sejumlah responden yang sama menjawab cukup baik. Hal ini berarti responden masih belum terlalu puas untuk kecepatan dan kestabilan koneksi internet di lingkungan fakultas. Hal ini dikarenakan adanya pembatasan *bandwidth* untuk setiap kategori pengguna internet yang di terapkan oleh LPSI Universitas.

b. Harapan Responden terhadap Kecepatan dan Kestabilan Koneksi Internet

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kecepatan dan kestabilan koneksi Internet di lingkungan fakultas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.34 Harapan Responden terhadap Kecepatan dan Kestabilan Koneksi Internet

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	40	62%
4	Penting	16	25%
3	Cukup Penting	2	3%
2	Tidak Penting	1	2%
1	Sangat Tidak Penting	2	3%
0	Tidak Menjawab	4	6%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.34 di atas dapat dilihat bahwa 40 responden (62%) menilai sangat penting untuk kecepatan dan stabilitas koneksi internet di lingkungan fakultas. Hal ini dapat dimaklumi mengingat internet telah menjadi sebuah kebutuhan dalam dunia pendidikan tinggi.

F. KOMUNIRA (Komunitas Mahasiswa dan Alumni Humaniora)

1. Kemudahan dan Kecepatan Akses

a. Jawaban Responden tentang Kemudahan dan Kecepatan Akses KOMUNIRA

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kemudahan dan kecepatan akses KOMUNIRA dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.35 Jawaban Responden tentang Kemudahan dan Kecepatan Akses KOMUNIRA

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	2	3%
4	Baik	25	38%

3	Cukup Baik	21	32%
2	Tidak Baik	12	18%
1	Sangat Tidak Baik	4	6%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.35 di atas dapat dilihat bahwa 25 responden (38%) menjawab baik untuk kemudahan dan kecepatan akses laman KOMUNIRA. Hal ini dikarenakan laman KOMUNIRA masih satu *host* dengan website fakultas dan desain webnya juga terlalu banyak memuat gambar sehingga *page load*nya akan terasa ringan.

b. Harapan Responden terhadap Kemudahan dan Kecepatan Akses KOMUNIRA

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kemudahan dan kecepatan akses KOMUNIRA dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.36 Harapan Responden terhadap Kemudahan dan Kecepatan Akses KOMUNIRA

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	37	57%
4	Penting	16	25%
3	Cukup Penting	6	9%
2	Tidak Penting	3	5%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	3	5%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.36 di atas dapat dilihat bahwa 37 responden (57%) menilai sangat penting untuk kemudahan dan kecepatan akses KOMUNIRA. Sama dengan website yang lain, responden akan sangat berkepentingan dengan KOMUNIRA untuk menuliskan rekan jejak akademik, prestasi, dan hal lain yang berkaitan dengan kemahasiswaan.

2. Kemudahan Masukan Data

a. Jawaban Responden tentang Kemudahan Masukan Data

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kemudahan input data KOMUNIRA dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.37 Jawaban Responden tentang Kemudahan Masukan Data

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	4	6%

4	Baik	26	40%
3	Cukup Baik	20	31%
2	Tidak Baik	12	18%
1	Sangat Tidak Baik	2	3%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.37 di atas dapat dilihat bahwa 26 responden (40%) menilai input data pada laman KOMUNIRA sudah baik dan 20 responden (31%) menilai cukup baik. Hal ini cukup melegakan mengingat adanya beberapa form inputan data pada laman KOMUNIRA yang agak *ribet* dan terlalu banyak untuk diisi. Ini menunjukkan bahwa responden tidak terlalu kesulitan untuk mengisi form tersebut.

b. Harapan Responden tentang Kemudahan Masukan Data

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kemudahan input data KOMUNIRA dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.38 Harapan Responden terhadap Kemudahan Masukan Data

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	37	57%
4	Penting	15	23%
3	Cukup Penting	5	8%
2	Tidak Penting	4	6%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	4	6%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.38 di atas dapat dilihat bahwa 37 responden (57%) berharap sangat penting untuk kemudahan input data pada laman KOMUNIRA. Hal ini dikarenakan laman KOMUNIRA akan terasa sulit melakukan input data bagi pengguna baru. Maka selayaknya KOMUNRA memiliki input data yang mudah bahkan untuk pengguna baru sekalipun.

3. Kebermanfaatan Informasi yang Disediakan

a. Jawaban Responden tentang Kebermanfaatan Informasi yang Disediakan

Berdasarkan penyebaran kuesioner, jawaban responden tentang kebermanfaatan informasi data pada KOMUNIRA dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.39 Jawaban Responden tentang Kebermanfaatan Informasi yang Disediakan

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	4	6%
4	Baik	28	43%
3	Cukup Baik	22	34%
2	Tidak Baik	8	12%
1	Sangat Tidak Baik	2	3%
0	Tidak Menjawab	1	2%
	Total	65	100%

Point ini sebenarnya secara langsung tidak berhubungan dengan sistem informasi, namun karena data yang dihasilkan merupakan produk dari sistem informasi maka hal ini kami pandang perlu untuk diteliti.

Berdasarkan tabel 4.39 di atas dapat dilihat bahwa 28 responden (43%) menilai baik untuk aspek kemanfaatan informasi dalam laman KOMUNIRA. Kemudian disusul 22 responden (34%) yang menilai cukup baik. Hal ini dikarenakan data yang ada dalam laman KOMUNIRA didesain untuk memenuhi kebutuhan informasi yang lengkap tentang mahasiswa baik akademik, latar belakang keluarga, organisasi, kemahasiswaan, dan lain-lain.

b. Harapan Responden terhadap Kebermanfaatan Informasi yang Disediakan

Berdasarkan penyebaran kuesioner, harapan responden terhadap kebermanfaatan informasi data pada KOMUNIRA dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.40 Harapan Responden terhadap Kebermanfaatan Informasi yang Disediakan

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	41	63%
4	Penting	12	18%
3	Cukup Penting	6	9%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	4	6%
	Total	65	100%

Informasi yang disediakan dalam laman KOMUNIRA diharapkan bisa bermanfaat bagi semua pihak civitas fakultas. Hal ini terlihat dalam tabel 4.40 di atas di mana 41 responden (63%) menilai sangat penting.

G. Sumber Daya Manusia Pengelola Sistem Informasi Fakultas

1. Kecepatan Layanan dari Petugas Sistem Informasi

- a. Jawaban Responden tentang Kecepatan Layanan dari Petugas Sistem Informasi

Tabel 4.41 Jawaban Responden tentang Kecepatan Layanan dari Petugas Sistem Informasi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	6	9%
4	Baik	23	35%
3	Cukup Baik	22	34%
2	Tidak Baik	10	15%
1	Sangat Tidak Baik	2	3%
0	Tidak Menjawab	2	3%
	Total	65	100%

Berdasarkan tabel 4.41 di atas dapat dilihat bahwa 23 responden (35%) menjawab baik atas layanan dari petugas sistem informasi Fakultas dalam menangani keluhan. Ini berarti responden puas dalam pelayanan petugas sistem informasi fakultas. Kemudian 22 responden (34%) menjawab cukup baik yang menunjukkan bahwa responden cukup puas dengan layanan petugas sistem informasi dalam menangani keluhan. Sedangkan 10 responden (15%) menilai tidak baik. Kekurangan yang ada dalam bidang ini adalah minimnya sumber daya manusia yang menangani sistem informasi fakultas. Sehingga petugas sistem informasi selain berperan sebagai pengembang sistem informasi juga berperan untuk menangani gangguan layanan sistem informasi sekaligus.

- b. Harapan Responden terhadap Kecepatan Layanan dari Petugas Sistem Informasi

Tabel 4.42 Harapan Responden terhadap Kecepatan Layanan dari Petugas Sistem Informasi

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	36	55%
4	Penting	19	29%
3	Cukup Penting	5	8%
2	Tidak Penting	1	2%
1	Sangat Tidak Penting	1	2%
0	Tidak Menjawab	3	5%
	Total	65	100%

Harapan akan pentingnya kecepatan layanan dari petugas sistem informasi dapat dilihat pada tabel 4.42 di atas. Di mana 36 responden (55%) menilai sangat penting. Oleh karena itu adanya petugas sistem

informasi sangat penting bagi pihak yang menjalankan sistem informasi di lingkungannya.

2. Kemudahan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran

a. Jawaban Responden tentang Kemudahan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran

Tabel 4.43 Jawaban Responden tentang Kemudahan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Baik	4	6%
4	Baik	25	38%
3	Cukup Baik	28	43%
2	Tidak Baik	4	6%
1	Sangat Tidak Baik	1	2%
0	Tidak Menjawab	3	5%
	Total	65	100%

Dari tabel 4.43 di atas dapat dilihat bahwa 28 responden (43%) menjawab cukup baik untuk kemudahan menyampaikan kritik dan saran. Hal ini disebabkan sistem administrasi yang diterapkan di fakultas adalah sistem terbuka. Karena itu, siapapun bisa dengan mudah menyampaikan kritik dan sarannya kepada bagian administrasi fakultas secara langsung meskipun sarana untuk ini belum sepenuhnya memadai.

b. Harapan Responden terhadap Kemudahan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran

Tabel 4.44 Harapan Responden terhadap Kemudahan dalam Menyampaikan Kritik dan Saran

Skor	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
5	Sangat Penting	40	62%
4	Penting	15	23%
3	Cukup Penting	4	6%
2	Tidak Penting	2	3%
1	Sangat Tidak Penting	0	0%
0	Tidak Menjawab	4	6%
	Total	65	100%

Pentingnya kemudahan dalam menyampaikan kritik dan saran yang merupakan timbal balik (*feedback*) dari responden dapat dilihat pada tabel 4.44 di atas. Di mana persentasenya sangat tinggi yaitu 62% yang mencakup 40 responden. Hal ini sepatutnya mendapatkan perhatian lebih

dengan menyediakan sarana untuk kemudahan menyampaikan kritik dan saran sebagai timbal balik dari pengguna.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sistem Informasi dan Publikasi Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tampilan dan informasi website fakultas, baik. Hal ini dikarenakan petugas pengelola selalu melakukan pembenahan terhadap tampilan website dan meng-*update* informasinya.
2. Website bagian administrasi fakultas sudah bagus. Terbukti dengan 45% responden menilai dengan kriteria baik.
3. Akses katalog koleksi perpustakaan dan SAC cukup baik. Namun perlu ditingkatkan lagi. Supaya pengguna fasilitas keduanya lebih mudah dalam mencari koleksi buku.
4. KOMUNIRA (Komunitas Mahasiswa dan Alumni Humaniora) sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan 26 responden (40%) menilai dengan kriteria baik dan 20 responden (31%) dengan cukup baik.
5. Kecepatan layanan dari petugas Fakultas terkait sistem informasi berjalan baik. Hal ini terkait dengan kebaruan informasi yang diberikan dan kecepatan menanggapi keluhan mahasiswa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat kami berikan kepada instansi adalah:

1. Pengelolaan website lebih ditingkatkan lagi. Agar tampilan lebih menarik dan secara konstan memberikan informasi terbaru yang dibutuhkan oleh sivitas akademika Fakultas Humaniora
2. Katalog SAC segera diperbarui sesuai koleksi yang dimiliki sehingga dapat segera diakses oleh Mahasiswa atau Dosen yang membutuhkan.
3. Informasi tentang KOMUNIRA selalu diperbarui dan dioptimalkan agar komunikasi antar mahasiswa dan alumni tetap terjaga sehingga jika ada informasi yang bermanfaat tentang pekerjaan atau beasiswa dapat terakomodasi.
4. Hasil penelitian ini menambah pengetahuan atau informasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan sistem informasi dan publikasi di Fakultas Humaniora UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya agar tercipta penelitian yang lebih baik di bidang sistem informasi dan publikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- F Nash, John, diterjemahkan oleh La Midjan. 2005. "*Sistem Informasi Akuntansi I Pendekatan Manual Pratika Penyusunan Metode dan Prosedur*". Bandung: Lembaga Informatika Akuntansi.
- Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution (2000: 73). Motifasi Belajar. <http://www.scribd.com/dok/18120787/motivasibelajar>. Kamis tanggal 11 Juni 2015 pukul 10.32
- Nuradi. 1996. *Kamus Istilah Periklanan Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- O'Brien, J A. 2003. *Introduction to information systems: essentials for the e-business enterprise*. Boston: MA. McGraw-Hill.
- Sudjana. 2001. *Metode Statistika*, Edisi Revisi, Cetakan Keenam. Bandung: Tarsito.
- Sugianto, Mikael. 2007. *36 Jam Belajar Komputer SPSS 15*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Tata, Sutabri. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- WJS, Poerwadarminta. 1976. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.