

ABSTRAK

Airlangga Integrated Service (AIS) adalah sistem temu kembali informasi yang mengintegrasikan proses pelayanan dengan penerapan Teknologi Informasi (TI). Pembangunan system aplikasi AIS bertujuan untuk memberikan pelayanan optimal kepada sivitas akademika Universitas Airlangga (UNAIR) sebagai pengguna jasa layanan yang merupakan representasi dari kinerja Unit Layanan Terpadu (ULT) UNAIR yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja AIS di ULT UNAIR. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif eksplanatif dengan metode survai. Adapun populasinya adalah sivitas akademika UNAIR yang memanfaatkan layanan akademik, kemahasiswaan, sarana dan prasarana lingkungan, keuangan, sumber daya manusia, sistem informasi serta aspirasi dan pengaduan. Pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Sebanyak 100 responden diteliti melalui kuesioner dengan kriteria pemakaian AIS >10 kali. Berdasarkan hasil regresi diketahui adanya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai analisa korelasi ganda (R) diketahui makin kuat korelasi/hubungan antar variabel-variabel yang ada. Dengan uji simultan didapatkan adanya pengaruh yang signifikan antara variable independen terhadap variabel dependen dan hal tersebut terbukti dengan nilai F-hitung sebesar 395,964 yang jauh lebih besar daripada F-tabel yang bernilai 2,70. Sedangkan pada uji parsial ditemukan adanya pengaruh yang signifikan pada masing-masing variabel independen terhadap kinerja AIS dengan nilai t-hitung masing-masing variable independen berturut-turut sebesar 2,901, 3,252 dan 5,339 yang lebih besar dari pada t-tabel yang bernilai 1,985. Sedangkan pada uji determinasi ditemukan bahwa variabel kualitas AIS berpengaruh paling dominan dengan nilai t-hitung sebesar 5,339.

Kata Kunci : kinerja, AIS, kinerja AIS

ABSTRACT

Airlangga Integrated Service (AIS) is a kind of information retrieval system which integrate service process with Information Technology (IT). Developing AIS system aims to give excellent services to Universitas Airlangga (UNAIR)'s civitas academic as users of services as representation of Unit Layanan Terpadu (ULT)'s performance. This research is aims to find out any factors that possibly influence the AIS performance at ULT UNAIR. The approach applied in this research is the quantitative explanative approach which employs the survey research method. The population of this research is the UNAIR's civitas academic which used service of academic, student affair, environmental facility and infrastructure, finance, human resource, information system, until aspiration and complaint. The research is conducted by applying the purposive sampling viz. 100 respondents which have used the AIS services for more than 10 times are questioned by questioners. By applying the regression equation analysis is known that there are apparently influences of the independent variable towards the dependent variables. The value of the double correlations analysis (R) shows that there is strong correlations or relationships among the given variables i.e. by applying the simultaneous test is find out that there is a strong and significant influences among the independent variables to the dependent variables with the F-value of 395,964, bigger than F-table of 2,70. That is evident and proved, meanwhile by applying the partial test the researcher finds out that there are significant influences for any independent variables to the performance of the AIS with the t-value of each independent variables in a row of 2,901, 3,252 and 5,339, bigger than t-table of 1,985. While by determination analysis the researcher finds out that quality variable is the most influence factor to the AIS performance with the t-value of 5,339.

Keyword: performance, AIS, AIS performance