

## ABSTRAK

Perguruan tinggi merupakan lembaga yang berinteraksi dengan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat adalah salah satu tujuan utama dari pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Pengembangan sistem informasi pada perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan yang optimal serta dapat memberikan informasi secara *realtime*, dan menyediakan informasi yang andal guna untuk meningkatkan pelayanan. Saat ini Fakultas Kedokteran Gigi Tahap Profesi Universitas X dalam menunjang kegiatan akademik, seperti pencatatan nilai, dan pencatatan hasil pekerjaan dilakukan secara manual. Sehingga bagian akademik membutuhkan waktu selama 8 jam untuk melakukan pencatatan nilai dan merekapitulasi hasil pekerjaan mahasiswa yang mengakibatkan pelayanan akademik tidak maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi akademik berdasarkan *Business Process Improvement (BPI)* dan *Service Quality*.

Perancangan sistem informasi akademik diawali dengan identifikasi proses bisnis saat ini, kemudian mengukur tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan 5 dimensi *Service Quality (reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy)*. Dilakukan pengukuran *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui proses yang harus ditingkatkan dan dipertahankan. Merancang usulan perbaikan proses bisnis dengan metode BPI. Dilakukan integrasi dari hasil pengukuran IPA dan BPI yaitu berupa usulan perbaikan proses bisnis, yang selanjutnya digunakan sebagai acuan untuk merancang sistem informasi. Metode perancangan sistem informasi akademik pada penelitian ini menggunakan *Structured System Analysis and Design Method (SSADM)*.

Berdasarkan dari pembahasan, nilai efisiensi proses bisnis saat ini sebesar 36,51%, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 80,23%, terdapat 3 indikator dengan tingkat kepuasan yang rendah yaitu indikator V4 (ketersedian ruangan dan dental unit), V9 (kemudahan dalam melaporkan hasil pekerjaan mahasiswa), dan V10 (kemudahan dalam mendapatkan informasi nilai dan progress pekerjaan mahasiswa). Dilakukan usulan perbaikan proses bisnis dengan mengintegrasikan hasil IPA dan BPI. Nilai efisiensi dari usulan perbaikan proses bisnis adalah sebesar 74,25%. Usulan perbaikan proses bisnis tersebut digunakan sebagai acuan untuk merancang sistem informasi.

Hasil dari penelitian ini adalah perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik, usulan perbaikan proses bisnis guna untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa serta rancangan sistem informasi akademik guna untuk meningkatkan kinerja dan menunjang proses pelayanan akademik terhadap mahasiswa.

Kata Kunci : *Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Business Process Improvement, Structures System Analysis and Design Method.*