

RINGKASAN

Terkait dengan penyiapan bukti dokumen untuk penilaian akreditasi, khususnya aspek yang berhubungan dengan proses penyelesaian akhir studi mahasiswa (standar 5 butir 5.5), layanan akademik berbasis teknologi informasi yang bisa diakses melalui Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT) Universitas Negeri Gorontalo belum optimal dalam melayani kebutuhan akademik terutama pada proses penyelesaian akhir studi mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan akademik khususnya yang terkait dengan proses penyelesaian akhir studi mahasiswa serta mengembangkan sistem informasi monitoring penyelesaian akhir studi yang dapat diaplikasikan secara dinamis dengan sistem pelaporan yang didasarkan pada aspek penilaian borang akreditasi. Metode yang akan digunakan pada penelitian ini mengacu pada metode pengembangan sistem *Unified Process*. Sedangkan model yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah *Servqual (Service Quality)* yang didasarkan kriteria *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) tingkat kualitas layanan akademik pada keseluruhan kriteria penilaian menunjukkan rata-rata nilai tingkat kualitas layanan akademik sebesar 0.73 belum mencapai kategori baik (nilai < 1), sehingga menjadi dasar yang tepat untuk dikembangkannya sebuah sistem informasi yang dapat melayani kebutuhan akademik terutama pada proses penyelesaian akhir studi mahasiswa; (2) Sistem Informasi Monitoring Penyelesaian Akhir Studi (SIMPAS) yang telah dikembangkan mampu diaplikasikan secara dinamis dengan sistem pelaporan yang didasarkan pada aspek penilaian borang akreditasi; dan (3) tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan akademik yang diperoleh melalui aplikasi SIMPAS menunjukkan sebagian besar (**61.94%**) pengguna menyatakan **Puas, Tidak Puas** sebanyak **27.47 %**, sebagian kecil yang menyatakan **Sangat Puas (8.24%)** dan sangat sedikit sekali mahasiswa yang menyatakan **Sangat Tidak Puas** terhadap layanan akademik yang diperoleh melalui aplikasi SIMPAS (**2.35%**).

Kata Kunci – Sistem Informasi, Layanan Akademik, Akreditasi