

ABSTRAK

Anisa Salsabila. NIM 1192010016. 2023: Hubungan Sistem Informasi *Helpdesk* Dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Mahasiswa (Penelitian Di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung).

Perkembangan teknologi perlu dimanfaatkan dalam menerapkan prinsip-prinsip ilmu pengetahuan termasuk dibidang administrasi. Teknologi atau sistem informasi sudah mencakup semua aspek administrasi termasuk dalam pengambilan keputusan. Seperti halnya dalam proses pelayanan administrasi, informasi sangat penting dalam membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan. Baik itu pelayanan secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan secara tidak langsung ini bisa terjadi di dalam jaringan (*online*) yaitu dengan menggunakan sistem informasi *helpdesk*. Apabila pelayanan yang diberikan kurang baik tentu akan menghambat pada aspek efektivitas pelayanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sistem informasi *helpdesk* dengan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Sistem informasi memiliki indikator mudah digunakan, integritas, fleksibilitas, kecepatan akses, keamanan dan keandalan sistem. Indikator dari efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa adalah faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif kuantitatif. Teknis analisis data yang digunakan adalah uji instrumen (validitas dan reliabilitas), analisis parsial per indikator, uji prasyarat (normalitas dan linearitas), uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara sistem informasi *helpdesk* dengan efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Hasil perhitungan analisis koefisien korelasi menunjukkan angka 0,804. Tingkat kekuatan hubungan tersebut ada di rentang 0,80 – 1,000 yang artinya terdapat hubungan dengan kategori “sangat kuat” dan arah hubungannya positif dengan melihat angka *pearson correlation* nya 0,804. Berdasarkan uji koefisien determinasi (*R square*) diperoleh nilai sebesar 0,804 yang memiliki arti bahwa kontribusi variabel X) Sistem Informasi *Helpdesk* terhadap variabel (Y) Efektivitas Pelayanan sebesar 80,4%, sedangkan 19,6% lainnya dipengaruhi oleh unsur lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Sistem Informasi *Helpdesk*, Efektivitas Pelayanan Administrasi