

ANALISIS PENGGUNAAN TEKNOLOGI DIGITAL PADAPENINGKATKAN MUTU LAYANAN AKADEMIK

¹ Reski Azis, ² Meylisa Putri Razak

IAIN Palopo

¹reskiazis85@gmail.com, ²meylisap8@gmail.com

Abstract

This study discusses the analysis of the use of digital technology in improving the quality of academic services which has the purpose of finding out the use of digital technology in academic services, to find out the quality of academic services, to find out the supporting and inhibiting factors of the use of technology in the quality of academic services. This research was conducted in the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Religious Institute. This study uses a type of descriptive qualitative research. Data was obtained through interviews, observations and documentation studies and analyzed using the atlas.ti application. The results of the study show that: 1) the digital technology used in the MPI study program is the SEVMA application. The use of this technology includes the management of lecture schedules, student grade management, management of Study Plan Cards (KRS) and other Academic Services. 2) The quality of academic services in the MPI IAIN Palopo study program has met the aspects of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The implementation of SEVIMA digital technology has increased the efficiency and effectiveness of academic administration services. 3) Supporting factors for the use of technology in administrative services in the MPI study program, such as ease of access to information, provision of features that make it easier for users, and support from lecturers and administrative staff. However, there are still inhibiting factors such as the lack of understanding of students and lecturers in using some application features and network technical problems that are sometimes unstable so as to hinder the application access process.

Keywords: Academic Services, Service Quality, Digital Technology.

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang analisis penggunaan teknologi digital pada peningkatan mutu layanan akademik yang memiliki tujuan untuk mengetahui penggunaan teknologi digital pada pelayanan akademik, untuk mengetahui mutu layanan akademik, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penggunaan teknologi pada mutu layanan akademik. Penelitian ini dilakukan di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi dan dianalisis menggunakan aplikasi atlas.ti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) teknologi digital yang digunakan di prodi MPI adalah aplikasi SEVIMA. Penggunaan teknologi ini meliputi pengelolaan jadwal perkuliahan, pengelolaan nilai mahasiswa, pengelolaan Kartu Rencana Studi (KRS) dan Layanan Akademik lainnya. 2) Mutu pelayanan akademik di prodi MPI IAIN Palopo telah memenuhi aspek *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Implementasi teknologi digital SEVIMA telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi akademik. 3) Faktor pendukung penggunaan teknologi pada pelayanan administrasi di prodi MPI seperti kemudahan akses informasi penyediaan

fitur yang memudahkan pengguna dan dukungan dari dosen serta staf administrasi. Meskipun demikian, masih terdapat faktor penghambat seperti kurangnya pemahaman mahasiswa juga dosen dalam menggunakan beberapa fitur aplikasi dan masalah teknis jaringan yang kadang tidak stabil sehingga menghambat proses pengaksesan aplikasi.

Kata Kunci: *Layanan Akademik, Mutu Pelayanan, Teknologi Digital.*

PENDAHULUAN

Tuntutan globalisasi apalagi pada teknologi digital tidak hanya mempengaruhi sektor industri saja namun juga dalam berbagai bidang termasuk pendidikan, yang terutama berdampak pada layanan akademik dengan berbasis teknologi digital yang harus mengoptimalkan semua sumber daya untuk menghasilkan layanan akademik yang berkualitas.¹ Layanan akademik berbasis digital memang merupakan salah satu solusi dalam mengatasi kebutuhan dan penyajian informasi untuk mengelola data pada pelayanan pendidikan, namun kurangnya sumber daya termasuk personil yang ada tidak memiliki kemampuan yang baik dan dibutuhkan juga kurangnya sarana dan prasarana yang belum maksimal.²

Hal tersebut mengakibatkan teknologi digital dalam mutu layanan akademik hadir untuk memberikan solusi agar apa yang diterima sepadan dengan apa yang dikorbankan.³ Jika tidak, maka hal tersebut mengakibatkan layanan akademik tidak tersampaikan dengan baik dan juga berakibat pada daya serap mahasiswa yang mungkin kurang⁴ Dalam hal ini program pengembangan profesional berkelanjutan atau disebut *Continuing Professional Development* (CPD) merupakan strategi yang perlu dikembangkan dalam upaya peningkatan kapasitas dan kompetensi layanan akademik, Program ini dapat dilakukan melalui pendidikan formal dan

¹ Milcha Handayani Tammubua and Victor Pattiasina, "The International Journal of Social Sciences World Quality Academic Services Antecedent towards the Level of Students Satisfaction in Distance Learning Program Unit Universitas Terbuka Jayapura" 01, no. 01 (2019): 21-35, <https://doi.org/10.5281/zenodo.3553704>.

² Zulkhairi Zulkhairi, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Sevima Dalam Mengoptimalkan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi," *Idarah (Jurnal Pendidikan dan Kependidikan)*, 2020, <https://doi.org/10.47766/idarah.v4i1.839>.

³ Cahya Fajar and Budi Hartanto, "Tantangan Pendidikan Vokasi Di Era Revolusi Industri 4.0 Dalam Menyiapkan Sumber Daya Manusia Yang Unggul," *Seminar Nasional Pascasarjana 2019*, 2019, 163-71.

⁴ Titi Mildawati, "Efektifitas Pelayanan Akademik Daring Terhadap Kualias Penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah* 4, no. 1 (2021): 52-79, <https://doi.org/10.5281/zenodo.5579960>.

pendidikan non formal serta melalui keterlibatan layanan akademik dalam pertemuan atau forum ilmiah.⁵

Mutu sebuah perguruan tinggi tidak dapat lepas dari mutu layanan akademiknya.⁶ Maka implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam mutu layanan akademik harus mampu mewujudkan keunggulan kompetitif penyelenggaraan Perguruan Tinggi, yang sesuai dengan visi, misi, dan tujuan strategis lembaga, didukung oleh ketersediaan infrastruktur, sumber daya manusia, dana, komitmen manajerial dan organisasi, serta evaluasi dan pemantauan berkala.⁷

Studi hubungan teknologi digital dalam mutu layanan akademik menarik perhatian sejumlah peneliti. Layanan akademik merupakan salah satu indikator terpenting dalam pencapaian kualitas yang diinginkan.⁸ Pada penelitian Agung Widhi Kurniawan menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu layanan akademik perguruan tinggi hendaknya bermuara pada pemberian layanan akademik yang memuaskan, sehingga mampu memotivasi mahasiswa untuk belajar. Yang di mana layanan akademik paling tidak sedikit mencakup sistem akademik, sistem administrasi, dan sistem informasi.⁹

Penelitian ini berusaha melengkapi kekurangan dari studi terdahulu yang cenderung melihat layanan akademik berbasis teknologi digital secara parsial. Selain itu, penelitian ini berusaha mengungkap bagaimana penggunaan teknologi digital pada layanan akademik. Sejalan dengan itu pula penelitian ini secara khusus memetakan secara rinci kualitas mutu layanan akademik,. Berusaha menganalisis faktor pendukung dan penghambat penggunaan teknologi digital pada layanan akademik. Isu-isu ini digunakan

⁵ Ulpah Andayani, "Strategi Pengembangan Kompetensi Pustakawan Akademik Sebagai Blended Librarian Dalam Penyediaan Layanan Perpustakaan Di Era Keilmuan Digital" 4, no. 1 (2557): 88-100.

⁶ Imam Makruf, "Manajemen Mutu Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Di Perguruan Tinggi Agama Islam," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 25, no. 1 (2018): 129-39, <https://doi.org/10.17509/jap.v25i1.11579>.

⁷ Dedi Supriadi and Udin Syaefudin Sa'ud, "The Effectiveness Of Implementing Information And Communication Technology On Student Academic Services (A Case Study In Bandung Institute Of Technology For The 2015-2016 Period)," *International Journal of Education* 9, no. 2 (2017): 139, <https://doi.org/10.17509/ije.v9i2.5478>.

⁸ Kh. Sarboland, "Evaluation of E-Learning Methods on Satisfaction of Graduate Students of the Islamic Azad University Units of Northwest of Iran," *Technology of Education Journal (TEJ)* 14, no. 1 (December 22, 2019): 63-74, <https://doi.org/10.22061/JTE.2018.4091.1999>.

⁹ Agung Widhi Kurniawan, "Mutu Pelayanan Akademik Dalam Peningkatan Kepuasan Dan Motivasi Belajar Mahasiswa | Request PDF," accessed February 6, 2024, https://www.researchgate.net/publication/277132792_Mutu_Pelayanan_Akademik_dalam_Peningkatan_Kepuasan_dan_Motivasi_Belajar_Mahasiswa.

sebagai *starting point* dalam menjelaskan layanan akademik berbasis teknologi digital dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini didasari oleh beberapa argumen, di mana Dede Kurniadi dan Asri Mulyani mengemukakan bahwa upaya setiap perguruan tinggi yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik salah satunya penyedia layanan akademik berbasis teknologi digital, dimana upaya tersebut dilakukan tidak lain untuk mempermudah proses pelayanan akademik. Di mana hal ini dibuktikan dengan banyaknya perguruan tinggi yang menerapkan sistem pelayanan akademik berbasis teknologi digital.¹⁰ Studi Astri Ayu Purwati dkk dengan judul "*The Effect Of Service Quality And Academic Information Systems Quality On The Student's Satisfaction*" menggunakan metode kuantitatif berfokus pada pengaruh kualitas dimensi sistem informasi akademik dilihat dari dimensi kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa.¹¹

Berdasarkan hasil observasi awal di program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo, di mana penggunaan teknologi digital yang digunakan dalam memberikan pelayanan akademik terus ditingkatkan. Peningkatan mutu pelayanan dengan menggunakan teknologi digital yang berkualitas kepada mahasiswa agar mahasiswa dapat merasakan mutu layanan yang yang mereka inginkan sehingga dapat menciptakan kepuasan serta mutu pelayanan akademik yang baik. Ada beberapa teknologi digital yang digunakan pada prodi MPI IAIN Palopo diantaranya yaitu *siakad.sipakatau* dan *siakad.cloud*. Teknologi digital tersebut merupakan layanan yang digunakan oleh mahasiswa dalam mengurus kebutuhan-kebutuhan akademik yang dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa kapan dan dimanapun. Dengan teknologi tersebut mahasiswa tidak perlu lagi mengantri dan berdesak-desakan di prodi dalam mengurus urusan-urusan akademik.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menemukan, menganalisis, dan mendeskripsikan penggunaan teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan akademik di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengungkap informasi yang berkaitan dengan Bentuk teknologi digital pada pelayanan akademik di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo, Mutu layanan akademik di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo, Faktor pendukung dan penghambat penggunaan teknologi pada mutu layanan akademik di Program Studi

¹⁰ Dede Kurniadi and Asri Mulyani, "Implementasi Pengembangan Student Information Terminal (S-IT) Untuk Pelayanan Akademik Mahasiswa," *Jurnal Algoritma* 13, no. 2 (2017): 437–42, <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.13-2.437>.

¹¹ Nurvia Juni Pratiwi et al., "The Effect Of Service Quality And Academic Information Systems Quality On Student's Satisfaction," *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)* 3, no. 1 (2022): 51–70, <https://doi.org/10.37385/ijedr.v3i1.400>.

Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo.

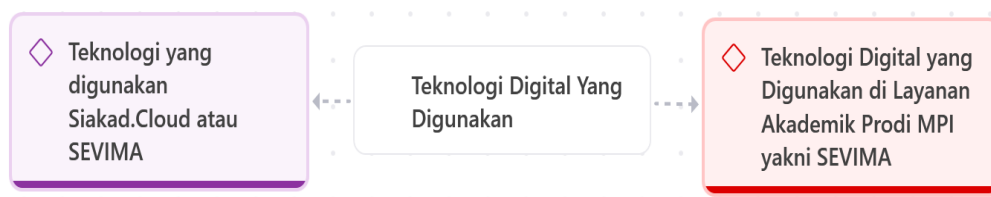
Manfaat penelitian dapat dijelaskan yaitu Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam pemanfaatan dan penerapan teknologi digital dalam mutu layanan akademik. Penelitian ini diharapkan dapat membantu perguruan tinggi dalam menganalisis masalah yang dihadapi dalam penerapan, khususnya mutu layanan akademik. selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi positif terhadap perguruan tinggi agar dapat mengantisipasi berbagai persoalan terkait teknologi digital dalam mutu layanan akademik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi. Fokus penelitian ini adalah penggunaan teknologi digital dan mutu layanan akademik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data diperoleh melalui ketua prodi MPI, sekertaris prodi, staf prodi, dan 2 orang mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo. Analisis data yang digunakan adalah atlas.ti. Atlas.ti mengatur data, membuat kode, dan menganalisis data penelitian dengan cara yang efisien dan terstruktur.

PENGGUNAAN TEKNOLOGI DIGITAL PADA PELAYANAN AKADEMIK DI PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM IAIN PALOPO

Untuk menunjang terciptanya proses penggunaan layanan administrasi akademik yang terintegrasikan dengan baik di industri teknologi yang terbaru demi terciptanya iklim akademik yang baik, maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan ketua prodi, sekertaris prodi, staf prodi dan mahasiswa di prodi MPI IAIN Palopo.



Gambar 4.3 Bentuk Teknologi Digital yang di Gunakan

Berdasarkan gambar 4.3 Hasil wawancara tentang penggunaan teknologi digital pada pelayanan administrasi akademik yaitu segala informasi yang disajikan pada aplikasi SEVIMA ini sudah terformat mengikuti perkembangan teknoogi sekarang, dimana seluruh pelayanan administrasi akademik maupun pembelajaran sudah terukur dan dapat dilakukan pada aplikasi SEVIMA ini dan dapat digunakan juga dimanfaatkan oleh semua

stakeholder yang ada. Dimana hal ini tentunya telah diketahui oleh seluruh *stakeholder* yang ada. SEVIMA sebagai teknologi digital yang mendukung proses pelayanan akademik agar berjalan dengan baik. Dalam penggunaan teknologi digital, SEVIMA ini terdapat berbagai fitur yang mendukung dalam proses pelayanan administrasi akademik dan juga proses pembelajaran misalnya dalam proses pengajuan KRS, pengecekan nilai sementara, pengajuan tugas akhir, bimbingan, pengecekan jadwal dan lain sebagainya.

Teknologi digital adalah sebuah teknologi yang menggunakan komputer sebagai alat dan dengan menggunakan tenaga dari manusia. Pengintegrasian teknologi dengan efektif dalam pendidikan, dapat menciptakan lingkungan yang relevan, menarik, dan adaptif sesuai dengan perkembangan teknologi yang terus berlanjut. Sistem informasi akademik adalah suatu sistem yang dirancang dengan menerapkan teknologi informasi untuk mengelola keperluan data akademik. Sistem ini berbasis *website* dimaksudkan agar aplikasi tersebut dapat diakses kapan pun dan dimana pun sehingga kegiatan seperti pengisian KRS, pencetakan kartu ujian, dan pencetakan KHS dapat dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa tanpa melibatkan pegawai akademik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait dengan penggunaan pelayanan administrasi akademik yang diadopsi oleh program studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo dimana menerapkan teknologi digital SEVIMA sebagai pelayanan administrasi akademik yang dapat di akses kapan pun dan dimana pun. Sebelum adanya teknologi digital SEVIMA ini prodi MPI dalam pelayanan administrasi akademik telah menggunakan teknologi digital SIPAKATAU, namun penggunaan layanan SIPAKATAU telah dialihkan dan dikembangkan ke penggunaan layanan SEVIMA. Penggunaan SEVIMA pada pelayanan administrasi akademik di prodi MPI ini membantu segala proses pelayanan administrasi akademik yang ada seperti pengisian KRS, pengajuan tugas akhir, dan pencetakan KHS yang bisa dilakukan oleh mahasiswa secara mandiri tanpa melibatkan pegawai akademik.

Kebijakan dan program teknologi informasi dan komunikasi yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat), penyelenggaraan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan akademik harus mampu mewujudkan keunggulan pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi yang sesuai dengan visi, misi, dan tujuan strategis institusi, didukung oleh ketersediaan sarana prasarana, sumber daya manusia, dana, komitmen manajerial dan organisasi, serta evaluasi dan pemantauan secara berkala.¹² Sejalan dengan hal tersebut penggunaan teknologi informasi yang digunakan diprodi MPI IAIN Palopo digunakan sesuai dengan apa yang diberikan dan dipergunakan oleh institut. Dimana dalam penggunaan teknologi SEVIMA didukung dengan sarana prasarana yang ada pada pelayanan administrasi akademik di prodi MPI selain itu di dukung dengan sumber daya manusia yang baik dan proses evaluasi.

¹² Supriadi and Sa'ud, "The Effectiveness Of Implementing Information And Communication Technology On Student Academic Services (A Case Study In Bandung Institute Of Technology For The 2015-2016 Period)."

Dengan adanya adopsi teknologi ke dalam pelayanan akademik, staf akademik, mahasiswa maupun dosen dapat memiliki akses yang las terhadap pelayanan akademik dan dapat dilakukan secara mandiri. Dengan adanya berbagai fitur yang ada pada teknologi ini mahasiswa dosen maupun staf dapat melakukan proses pelayanan akademik yang evektif dan efisien.

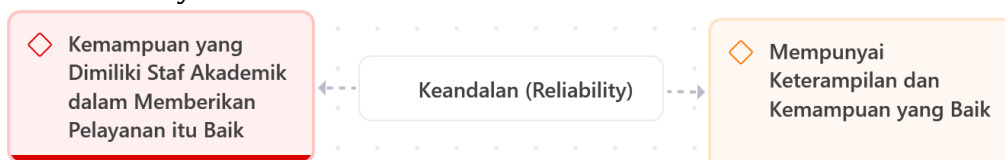
MUTU LAYANAN AKADEMIK DI PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM IAIN PALOPO

Mutu pelayanan akademik yang baik dalam suatu perguruan tinggi dipengaruhi oleh berbagai hal seperti sumber daya manusia dari perguruan tinggi tersebut yaitu dosen dan staf yang berkaitan langsung dengan mahasiswa, untuk menghasilkan mutu pelayanan yang baik maka diperlukan adanya kualitas kinerja pelayanan yang baik meliputi berwujud/bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian/jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*).



Gambar 4.4 Bentuk Fisik (*Tangible*)

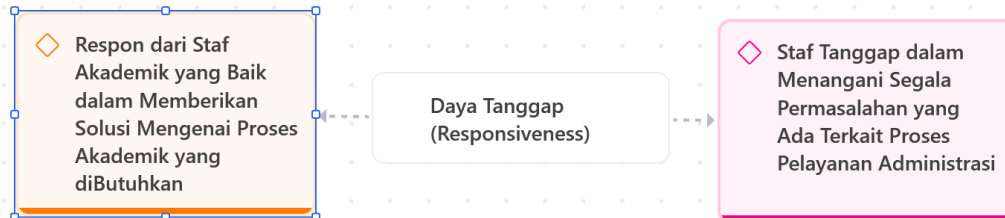
Berdasarkan gambar 4.4 Hasil wawancara tentang berwujud/bukti fisik (*Tangible*) yaitu dalam memberikan pelayanan prodi MPI IAIN Palopo menghadirkan layanan dalam bentuk fisik atau *Tangible* yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Dimana SEVIMA merupakan teknologi digital pada pelayanan prodi MPI dan di ketahui oleh semua *stakeholder* yang ada. Saat ini SEVIMA digunakan dengan berbagai fitur pelayanan akademik yang lengkap dalam mendukung proses pelayanan administrasi di prodi MPI seperti pengisian KRS, Pengecekan Nilai, Mata Kuliah, Pengajuan Tugas Akhir dan fitur lainnya.



Gambar 4.5 Keandalan (*Reliability*)

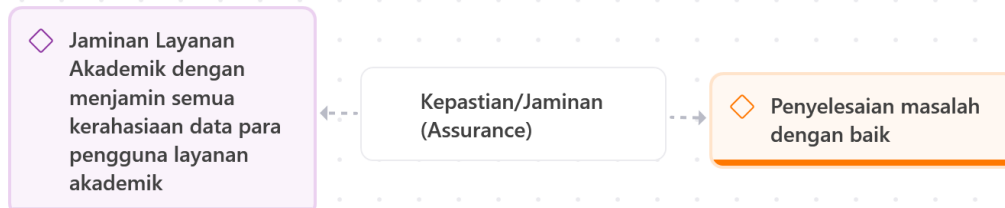
Berdasarkan gambar 4.5 hasil wawancara mengenai Keandalan (*Reliability*) yaitu dalam memberikan pelayanan akademik dilihat dari bagaimana proses dan keterampilan yang dimiliki oleh staf akademik dalam memberikan proses pelayanan akademik dengan baik. Dimana dalam memberikan pelayanan berbasis teknologi digital yang baik staf akademik telah

diberikan pelatihan khusus terkait penggunaan dari teknologi digital SEVIMA, dalam memberikan pelayanan staf akademik baik dalam merespon berbagai hal mengenai pelayanan administrasi yang digunakan. Sehingga hal ini menjadikan para staf akademik diprodi MPI dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna pelayanan ini sehingga keterampilan yang dimiliki dalam melayani pengguna pelayanan akademik berbasis teknologi digital SEVIMA itu baik.



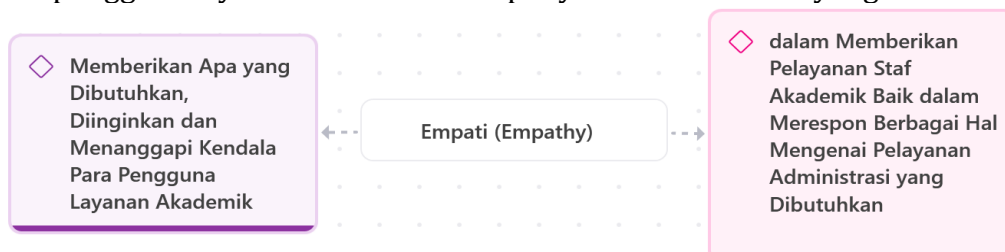
Gambar 4.6 Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan gambar 4.6 Hasil wawancara mengenai Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu Daya tanggap sangat penting dalam proses pelayanan akademik terkhusus untuk staf akademik yang harus tanggap dalam menghadapi berbagai macam hal yang terjadi pada proses pelayanan akademik. dalam pemberian pelayanan administrasi dan memberikan solusi staf akademik di prodi MPI cukup baik dalam menangani hal tersebut yang ada pada proses pelayan administrasi. Dimana staf tanggap dalam menangani segala permasalahan yang ada terkait dengan proses pelayanan administrasi.



Gambar 4.7 Kepastian/Jaminan (Assurance)

Berdasarkan gambar 4.7 hasil wawancara mengenai Kepastian/jaminan (*Assurance*) yaitu dalam layanan akademik kepastian/jaminan yang diberikan sangat penting dimana hal ini menjadi dasar dalam menumbuhkan keyakinan pada pengguna layanan akademik. Selain itu penggunaan teknologi digital SEVIMA ini memberikan pelayanan administrasi akademik dengan baik dari berbagai hal proses pelayanan akademik. Dimana semua kerahasiaan data para pengguna layanan akademik dan penyelesaian masalah yang ada baik.



Gambar 4.8 Empati (Empathy)

Berdasarkan gambar 4.8 hasil wawancara mengenai empati (*Empathy*) yaitu dalam proses pelayanan akademik mencakup berbagai macam hal yang ada pada proses pelayanan akademik. pada proses pelayanan akademik dengan

kalitas pelayanan yang baik dalam memberikan dan memahami segala kebutuhan, keinginan dan solusi terhadap para pengguna layanan akademik berbasis teknologi digital.

Pengelolaan mutu pada akhirnya menjadi pilihan terbaik bagi lembaga pendidikan untuk meningkatkan akuntabilitasnya di mata masyarakat dan pengguna layanan. Salah satu upaya peningkatan mutu perguruan tinggi adalah dengan memberikan layanan prima mengenai kebutuhan akademik dari setiap mahasiswa sebagai pengguna (customer) jasa perguruan tinggi. maka diperlukan adanya kualitas kinerja pelayanan yang baik meliputi berwujud/bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepastian/ jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*).

Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.¹³ Berdasarkan hasil wawancara peneliti, penggunaan teknologi digital SEVIMA pada pelayanan akademik menjadi salah satu bukti fisik pada proses pelayanan akademik di prodi MPI, yang dimana tampilan layanan akademik SEVIMA ini sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan.

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Keandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh pegawai, profesionalisme dalam menangani keluhan masyarakat oleh para pegawai, melayani dengan baik juga ramah saat memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.¹⁴ Hal ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti dimana staf akademik prodi MPI memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan administrasi akademik SEVIMA dan professional dalam menangani keluhan para pengguna administrasi akademik SEVIMA.

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan seketika. Daya tanggap bisa berupa kepastian dalam lamanya pelayanan dan kesiapan karyawan dalam melayani pengguna layanan.¹⁵ Sejalan dengan hasil wawancara peneliti dimana staf akademik di prodi MPI cukup baik dalam memberikan dan menangani

¹³ Ganang Setianto and Sri Wartini, "Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen" 6, no. 4 (2017).

¹⁴ Najmi Fahlin, "Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru Fahlin," n.d., 251–63.

¹⁵ Ali Mulyawan and Iwan Sidharta, "Determinan Kualitas Layanan Akademik Di Stmik Mardira Indonesia Bandung Ali" 8, no. 1 (2014): 13–24.

proses pelayanan akademik secara digital. Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap instansi dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, dilihat sebagai “*Qualified staff*”.¹⁶ Sejalan dengan ini hasil wawancara peneliti dimana kerahasiaan data pengguna teknologi layanan akademik dijamin kerahasiaannya sehingga terciptanya rasa aman.

Empathy dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.¹⁷ Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara pemberi layanan dan penerima layanan agar tercipta suatu hubungan yang selaras dalam instansi tersebut. Sejalan dengan itu sesuai hasil wawancara peneliti, dimana *empathy* dalam pelayanan administrasi akademik yang ada pada prodi MPI ini memberikan perhatian khusus kepada pengguna layanan akademik, diman staf akademik melakukan pelayanan dengan baik dengan memberikan dan memhami segala kebutuhan dan solusi para pengguna layanan akademik.

FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PENGGUNAAN TEKNOLOGI DIGITAL PADA PELAYANAN AKADEMIK DI PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM IAIN PALOPO

Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat digunakan untuk memahami kekuatan dan kelemahan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo saat ini dihadapi. Analisis SWOT mengarahkan pada strategi penggunaan SEVIMA pada pelayanan akademik. Hasi analisis SWOT dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4.3 Analisis SWOT Penggunaan SEVIMA Manaemen Pendidikan Islam IAIN Palopo

<i>Strenght (Kekuatan)</i>	
	IAIN Palopo merupakan satu-satunya Perguruan Tinggi Negeri di Kota Palopo yang menggunakan sistem pelayanan akademik satu pintu yakni SEVIMA, serta mampu mengatasi segala kebutuhan layanan administrasi akademik secara efektif dan efisien. Hal ini di lihat dari narasumber yang menyatakan bahwa layanan administrasi akademik berjalan dengan baik dan sangat efektif dan efisien dalam membantu baik mahasiswa, dosen maupun staf dalam proses layanan akademik

¹⁶ Setianto and Wartini, “Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen.”

¹⁷ Setianto and Wartini.

Weaknesses (Kelemahan)

Pelayanan administrasi akademik SEVIMA saat ini masih memerlukan riset dan pemahaman mengenai fitur-fitur yang ada pada aplikasi SEVIMA dan juga terkait dengan kendala teknis misalnya pada jaringan.

Oportunities (Peluang)

Terdapat sarana yang dapat menjadi ruang pelayanan terpadu satu pintu, dengan dukungan sumber daya manusia yang memadai terutama staf layanan akademik yang mengetahui akses sistem layanan akademik dan juga layanan administrasi akademik MPI IAIN Palopo mampu bersaing dengan penggunaan aplikasi yang berbasis teknologi digital di era teknologi industry saat ini.

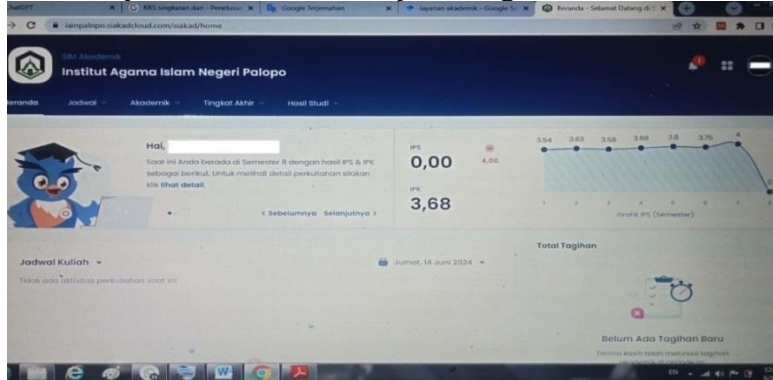
Threats (Ancaman)

Tuntutan standar mutu pelayanan Publik yang semakin tinggi. Penguasaan teknologi dan sistem layanan administrasi akademik berbasis internet sangat penting di era revolusi industri saat ini. Ketidakmampuan dalam memenuhi standar mutu layanan berbasis teknologi dapat menjadi ancaman bagi kualitas layanan administrasi akademik prodi MPI IAIN Palopo.

Berdasarkan table 4.3 di atas dengan melihat dari analisis hasil wawancara dengan narasumber dapat dijelaskan bahwa layanan administrasi akademik manajemen pendidikan Islam IAIN Palopo memerlukan berbagai pengembangan dan pemahaman mengenai fitur-fitur yang ada pada aplikasi SEVIMA. Layanan SEVIMA ini sangat efektif dalam mempercepat dosen dan staf prodi dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa, dimana berkaitan dengan berbagai fitur yang ada digunakan dengan baik sesuai dengan keperluan administrasi akademik yang ingin digunakan. Hanya saja aplikasi SEVIMA ini memerlukan riset dan pemahaman mengenai fitur yang ada dan juga kendala teknis misalnya pada jaringan. aplikasi sevima ini masih terdapat beberapa fitur yang pengaksesan dan memahami mengenai kegunaannya masih berliku-liku dan kurang dipahami. Penggunaan aplikasi SEVIMA ini sangat efektif dan efisien dalam membantu proses layanan administrasi akademik yang ada pada prodi MPI IAIN Palopo.

Penggunaan sistem informasi layanan akademik SEVIMA sangat memudahkan baik dosen maupun mahasiswa mencari informasi akademik misalnya pengimputan KRS, distribusi mata kuliah, jadwal dan lain sebagainya. Sehingga penggunaan layanan administrasi akademik bersifat satu arah dan juga bisa bersifat dua arah. Penggunaan layanan administrasi akademik ini dapat di akses dengan mudah tanpa menggunakan akses yang rumit, karna pihak terkait mengevisienkan pengguna layanan administrasi akademik ini mudah diakses dan secara umum mudah untuk digunakan. Strategi layanan administrasi akademik dalam mencapai pelayanan akademik yang baik juga dapat dilihat dengan berbagai fitur yang digunakan oleh

mahasiswa dan dosen sebagai pengguna utama dari layanan administrasi akademik SEVIMA. Maka diperlukan untuk melihat aplikasi SEVIMA secara menyeluruh sebagai bukti penggunaan fitur yang telah dirancang untuk menggambarkan kemudahan dan kecepatan pelayanan administrasi akademik SEVIMA prodi MPI IAIN Palopo sebagai berikut:



Gambar 4.9 Tampak Web Siakad.Cloud SEVIMA



MyAcademic



Gambar 4.10 Tampak Aplikasi EdLink SEVIMA

Berdasarkan gambar 4.2 dan 4.3 Di atas maka bisa dilihat bahwa terdapat berbagai macam layanan administrasi akademik yang dapat digunakan pada aplikasi SEVIMA ini seperti melihat informasi akademik mahasiswa misalnya nilai, KRS, bimbingan tugas akhir, evaluasi kinerja dosen, pembelajaran online dan sebagainya.

Aplikasi SEVIMA ini bertujuan untuk memudahkan dalam mengecek pengelolaan data akademik, mengecek nilai per semester, pengisian KRS untuk semester berikutnya dan lain sebagainya. Sehingga hal ini mengakibatkan layanan administrasi akademik dilakukan secara efektif dan efisien. Gambaran hasil faktor pendukung dan penghambat penggunaan SEVIMA pada pelayanan akademik prodi MPI IAIN Palopo dapat ditunjukkan dengan analisis SWOT *strength* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman) adalah sebagai berikut:

a. *Strength* (kekuatan)

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan narasumber mahasiswa semester 6 prodi MPI IAIN Palopo sekaligus pengguna layanan administrasi akademik, mengatakan bahwa SEVIMA dapat menghemat waktu juga tenaga pada berbagai proses layanan akademik. Dimana dapat kita lihat bahwa aplikasi ini sangat berperan untuk menunjang proses akademik dan pembelajaran baik itu dilihat dari dosen, mahasiswa dan staf pelayanan administrasi akademik. Dosen sebagai pengguna layanan administrasi akademik juga merasakan dampak positif terhadap penggunaan SEVIMA pada layanan akademik prodi MPI IAIN Palopo, baik dari segi penggunaan fitur aplikasi misalnya absensi, fitur pembelajaran yang sangat memudahkan dalam menjalankan tugas utama sebagai dosen secara efektif dan efisien. Staf administrasi akademik atau tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan administrasi akademik dapat menguasai sistem layanan administrasi akademik SEVIMA baik secara teknologi informasi dan komunikasi sehingga pada pemberian pelayanan administrasi akademik dapat berjalan dengan efektif dan efisien secara menyeluruh agar tercapainya pelayanan yang sesuai dengan standar mutu pelayanan administrasi akademik prodi MPI IAIN Palopo.

b. *Weaknesses* (kelemahan)

Kelemahan dari penggunaan layanan administrasi akademik SEVIMA prodi MPI IAIN Palopo masih memerlukan riset dan pemahaman mengenai beberapa fitur yang ada pada aplikasi kurang dipahami penggunaannya. Kemudian terdapat bimtek atau pelatihan yang diberikan kepada semua stakeholder secara bertahap namun masih ada beberapa stakeholder yang kurang memahami dan beminat menggunakan aplikasi pelayanan akademik ini. Maka diperlukan adanya pelatihan atau bimtek kembali terkait dengan penggunaan dari aplikasi SEVIMA ini.

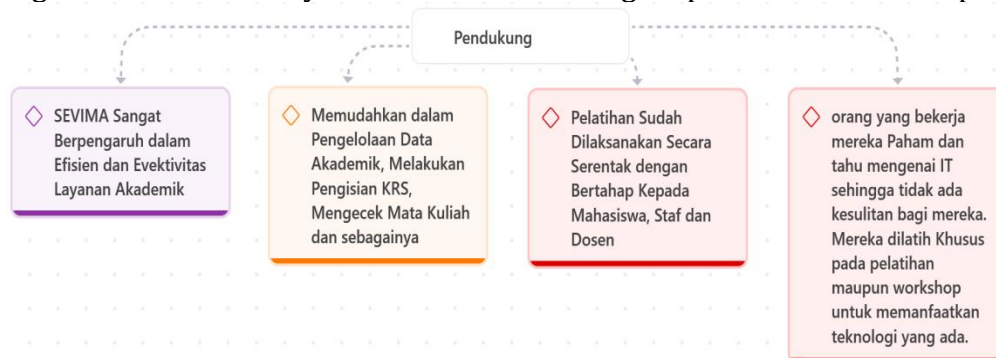
c. *Opportunities* (peluang)

Layanan administrasi akademik prodi MPI IAIN Palopo dapat bersaing secara global dengan penggunaan aplikasi berbasis teknologi digital pada industri teknologi saat ini dengan dukungan sumber daya manusia yang memadai terutama staf layanan akademik atau tenaga kependidikan yang

menegetahui akses sistem layanan akademik. Hal ini terlihat karna adanya kemudahan oleh pengguna layanan.

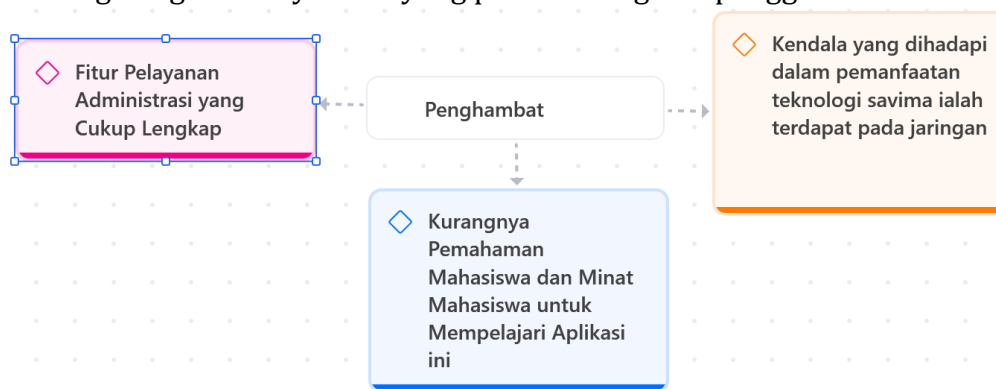
d. *Threats* (ancaman)

Di era revolusi industri saat ini dilihat perlu adanya penguasaan untuk menguasai dan menggunakan sistem layanan administrasi akadmik berbasis internet ata IT. Bahkan desain untuk bekerja dengan menggunakan sistem layanan administrasi akademik yang baik seiiring dengan berjalannya perkembangan zaman yang semakin tinggi dengan mutu pelayanan yang semakin tinggi juga. Yang mana ini akan menjadi ancaman apabila tidak mampu memberikan mutu pelayanan administrasi akademik yang sesuai dengan standar mutu layanan berbasis teknologi di prodi MPI IAIN Palopo.



Gambar 4.11 Pendukung

Berdasarkan gambar 4.11 hasil wawancara mengenai faktor pendukung penggunaan teknologi digital yaitu dimana terdapat bebrapa faktor yang menjadi pendukung penggunaan teknologi digital pada pelayan prodi yang mana penggunaan SEVIMA sangat mempengaruhi efisien dan evektivitasdari layanan akademik. Dimana dalam pengolahan data akademik baik melakukan pengisian KRS, mengecek mata kuliah dan sebagainya dimudahkan. Selain itu dalam mengetahui penggunaan teknologi ini telah diadakan pelatihan serentak dengan bertahap kepada semua *stakeholder* yang ada. Kemudian didukung dengan adanya SDM yang paham mengenai penggunaan IT.



Gambar 4.12 Penghambat

Berdasarkan gambar 4.12 hasil wawancara mengenai faktor penghambat penggunaan teknologi digital yaitu dimana terdapat bebrapa faktor yang menjadi penghambat penggunaan teknologi digital pada pelayan prodi yang mana layanan akademik menimbulkan beberapa kesulitan yang tidak terduga, dimana kurangnya pemahaman mahasiswa dan juga minat mahasiswa yang

kurang dalam mempelajari aplikasi SEVIMA ini. Kemudian kendala lain seperti jaringan yang kadang tidak stabil dapat menghambat proses pelayanan administrasi akademik.

Sesuai dengan tuntutan zaman yang mengarah ke industri teknologi mutakhir, penggunaan layanan SIPAKATAU akademik menjadi lebih berkualitas sesuai dengan tuntutan zaman, sehingga lebih produktif dan meningkat. Seiring dengan perkembangan itu maka perlu adanya pengembangan perangkat atau fitur yang terbaru guna menunjang proses penggunaan pelayanan akademik kampus IAIN Palopo terutama di prodi MPI. Maka dari itu pengembangan dan pengalihan layanan SIPAKATAU ke layanan SEVIMA berdampak baik dan juga didukung oleh tenaga yang profesional.

Berdasarkan analisis hasil wawancara dengan berbagai narasumber terkait penggunaan aplikasi SEVIMA di prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) IAIN Palopo, ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung dalam penggunaan teknologi digital pada pelayanan akademik prodi MPI. Di mana efisiensi dan efektivitas aplikasi sevima ini di nilai sangat efektif dalam mempercepat proses administrasi akademik. Menurut narasumber ketiga, staf prodi MPI IAIN Palopo, aplikasi ini membantu mengurangi beban administrasi dan mempermudah proses layanan akademik bagi dosen dan mahasiswa. Hal ini membuat proses administrasi menjadi lebih efisien dan efektif.

Kemudahan Akses Informasi SEVIMA menyediakan berbagai fitur yang memudahkan pengguna, seperti pengimputan KRS, distribusi mata kuliah, jadwal perkuliahan, dan bimbingan tugas akhir. Menurut mahasiswa semester 6, aplikasi ini memudahkan dalam pengelolaan data akademik dan pengisian KRS. Selain itu dukungan Pengguna baik dosen dan staf administrasi merasakan dampak positif dari penggunaan SEVIMA. Dosen merasa terbantu dengan fitur-fitur seperti absensi dan pembelajaran, yang memudahkan mereka dalam menjalankan tugas secara efektif. Staf administrasi dapat menguasai sistem layanan akademik dengan baik, mendukung pelayanan yang sesuai dengan standar mutu.

Selain faktor pendukung dalam penggunaan Teknologi Digital pada pelayanan akademik prodi MPI faktor penghambat dari penggunaan teknologi digital ini dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dan analisis SWOT. Dimana terdapat beberapa pengguna, termasuk mahasiswa dan dosen, masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan beberapa fitur aplikasi. Narasumber kedua, sekretaris prodi MPI IAIN Palopo, menyebutkan kurangnya pemahaman dan minat mahasiswa dalam mempelajari aplikasi ini, serta beberapa fitur yang sulit dipahami. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan atau bimbingan teknis (bimtek) yang lebih intensif dan berkelanjutan. Masalah teknis seperti jaringan yang tidak stabil menghambat proses pengaksesan aplikasi. Mahasiswa semester 8 mengeluhkan bahwa fitur-fitur pada aplikasi SEVIMA kadang-kadang sulit diakses karena kendala jaringan, yang mengakibatkan lambatnya proses administrasi.

KESIMPULAN

Teknologi digital yang digunakan di prodi MPI adalah aplikasi SEVIMA. Penggunaan teknologi ini meliputi pengelolaan jadwal perkuliahan, pengelolaan nilai mahasiswa, pengelolaan Kartu Rencana Studi (KRS) dan Layanan Akademik lainnya. Mutu pelayanan akademik di prodi MPI IAIN Palopo telah memenuhi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Implementasi teknologi digital SEVIMA telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi akademik. Namun, untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih optimal, perlu terus diadakan pelatihan dan pengembangan kemampuan bagi semua *stakeholder* agar dapat memahami dan memanfaatkan teknologi yang ada dengan lebih baik. Faktor pendukung penggunaan teknologi pada pelayanan administrasi di prodi MPI seperti kemudahan akses informasi penyediaan fitur yang memudahkan pengguna dan dukungan dari dosen serta staf administrasi. Meskipun demikian, masih terdapat faktor penghambat seperti kurangnya pemahaman mahasiswa juga dosen dalam menggunakan beberapa fitur aplikasi dan masalah teknis jaringan yang kadang tidak stabil sehingga menghambat proses pengaksesan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, Ulpah. "Strategi Pengembangan Kompetensi Pustakawan Akademik Sebagai Blended Librarian Dalam Penyediaan Layanan Perpustakaan Di Era Keilmuan Digital" 4, no. 1 (2557): 88–100.
- Fahlin, Najmi. "Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru Fahlin," n.d., 251–63.
- Fajar, Cahya, and Budi Hartanto. "Tantangan Pendidikan Vokasi Di Era Revolusi Industri 4 . 0 Dalam Menyiapkan Sumber Daya Manusia Yang Unggul." *Seminar Nasional Pascasarjana 2019*, 2019, 163–71.
- Kurniadi, Dede, and Asri Mulyani. "Implementasi Pengembangan Student Information Terminal (S-IT) Untuk Pelayanan Akademik Mahasiswa." *Jurnal Algoritma* 13, no. 2 (2017): 437–42. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.13-2.437>.
- Kurniawan, Agung Widhi. "Mutu Pelayanan Akademik Dalam Peningkatan Kepuasan Dan Motivasi Belajar Mahasiswa | Request PDF." Accessed February 6, 2024. https://www.researchgate.net/publication/277132792_Mutu_Pelayana_n_Akademik_dalam_Peningkatan_Kepuasan_dan_Motivasi_Belajar_Mahas_iswa.
- Makruf, Imam. "Manajemen Mutu Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Di Perguruan Tinggi Agama Islam." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 25, no. 1 (2018): 129–39. <https://doi.org/10.17509/jap.v25i1.11579>.

- Mildawati, Titi. "Efektifitas Pelayanan Akademik Daring Terhadap Kualias Penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah* 4, no. 1 (2021): 52-79. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5579960>.
- Mulyawan, Ali, and Iwan Sidharta. "Determinan Kualitas Layanan Akademik Di Stmik Mardira Indonesia Bandung Ali" 8, no. 1 (2014): 13-24.
- Pratiwi, Nurvia Juni, Astri Ayu Purwati, Muhammad Luthfi Hamzah, and Nyoto Nyoto. "The Effect Of Service Quality And Academic Information Systems Quality On Student's Satisfaction." *International Journal of Economics Development Research (IJEDR)* 3, no. 1 (2022): 51-70. <https://doi.org/10.37385/ijedr.v3i1.400>.
- Sarboland, Kh. "Evaluation of E-Learning Methods on Satisfaction of Graduate Students of the Islamic Azad University Units of Northwest of Iran." *Technology of Education Journal (TEJ)* 14, no. 1 (December 22, 2019): 63-74. <https://doi.org/10.22061/JTE.2018.4091.1999>.
- Setianto, Ganang, and Sri Wartini. "Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen" 6, no. 4 (2017).
- Supriadi, Dedi, and Udin Syaefudin Sa'ud. "The Effectiveness Of Implementing Information And Communication Technology On Student Academic Services (A Case Study In Bandung Institute Of Technology For The 2015-2016 Period)." *International Journal of Education* 9, no. 2 (2017): 139. <https://doi.org/10.17509/ije.v9i2.5478>.
- Tammubua, Milcha Handayani, and Victor Pattiasina. "The International Journal of Social Sciences World Quality Academic Services Antecedent towards the Level of Students Satisfaction in Distance Learning Program Unit Universitas Terbuka Jayapura" 01, no. 01 (2019): 21-35. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3553704>.
- Zulkhairi, Zulkhairi. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Sevima Dalam Mengoptimalkan Mutu Layanan Akademik Perguruan Tinggi." *Idarah (Jurnal Pendidikan dan Kependidikan)*, 2020. <https://doi.org/10.47766/idarah.v4i1.839>.