

# **DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA PEGAWAI DAN SISTEM PELAYANAN AKADEMIK SEBELUM PANDEMI COVID-19 DAN MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus : Fakultas TIK UINSI dan Fakultas SAINTEK UMKT Samarinda)**

**Hendrita Lelen<sup>1</sup>**

## ***Abstrak***

*Tujuan penelitian untuk mengetahui perkembangan penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik sebelum adanya Pandemi Covid-19 yakni pada awal mula berdirinya Perguruan Tinggi yang diteliti dan pada masa Pandemi Covid-19 yang berimbas kepada peningkatan efisiensi kerja pegawai dan pelayanan akademik di Fakultas SAINTEK UMKT Samarinda dan FTIK UINSI Samarinda.*

*Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek dari penelitian ini ialah pegawai bidang akademik dan IT di Fakultas SAINTEK UMKT dan FTIK UINSI Samarinda. Objek penelitian ini ialah sistem pelayanan dan media berbasis teknologi digitalisasi yang dilakukan secara online. Data kemudian diperoleh dengan beberapa metode, yakni; observasi secara langsung, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu; pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.*

*Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik pada Fakultas SAINTEK UMKT dan FTIK UINSI Samarinda sebelum Pandemi Covid-19 sudah mulai diterapkan yakni sejak awal mula kedua Perguruan Tinggi diresmikan, akan tetapi terbatas pada beberapa jenis pelayanan saja. Namun, beberapa efisiensi sudah dirasakan oleh pegawai, selain itu, pada peningkatan pelayanan, penerapan digitalisasi mampu menciptakan kualitas pelayanan yang efisiensi, responsif, transparan, dan efektif.*

***Kata Kunci :*** Digitalisasi, Sistem Pelayanan, Efisiensi Kerja Pegawai, Pandemi Covid-19

## **Pendahuluan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meng-amanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan, dimana salah satu bentuk dari pelayanan publik tersebut yakni pemanfaatan kemajuan dan perkembangan teknologi.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [hendritalelen2005@gmail.com](mailto:hendritalelen2005@gmail.com)

UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 4 juga menerangkan pemanfaatan dari teknologi informasi dan transaksi elektronik yang dilaksanakan dengan tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia; mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat; meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik; membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; serta memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Dunia saat ini dihadapkan pada pandemi Covid-19 atau *Corona Virus* yang memaksa kita untuk melakukan segala aktivitas dari rumah saja, baik itu bekerja, belajar maupun beribadah. Penyebaran *Virus Corona* atau Covid-19 ini tentu membuat pemerintah bekerja ekstra dalam mengatasi persoalan-persoalan yang terjadi terutama terkait dalam bidang kesehatan, ekonomi, pendidikan dan pemerintahan.

Menyikapi hal tersebut, Samarinda sebagai Ibu Kota Provinsi dan memiliki kurang lebih 70 perguruan tinggi, menjadikan Samarinda sebagai kota yang menjadi tujuan bagi para mahasiswa dari kabupaten bahkan yang datang dari luar Kalimantan Timur untuk meraih gelar sarjana. Diantara 70 perguruan tinggi yang ada di kota Samarinda, terdapat beberapa perguruan tinggi yang sudah menerapkan digitalisasi sistem pelayanan, bahkan Universitas Mulawarman khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, menjadikan sistem pelayanan sebagai salah satu mata kuliah di Program Studi Ilmu Pemerintahan yakni Manajemen Pelayanan Publik, yang mana hal tersebut bertujuan untuk mempelajari dan memahami strategi, konsep, tahapan-tahapan/prosedur, pengaruh, peran dan tujuan dari sistem pelayanan itu sendiri, dengan harapan terwujudnya pelayanan yang prima di seluruh lembaga yang ada khususnya lembaga Perguruan Tinggi. Selain Universitas Mulawarman, ada juga Universitas lainnya yang telah menerapkan digitalisasi dalam sistem pelayanannya, yaitu Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT) dan Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris (UINSI) Samarinda. Pada masa Pandemi Covid-19 ini pun tentu Perguruan Tinggi yang ada di Samarinda merasakan hal yang sama dengan Perguruan Tinggi lainnya yang berada di daerah lain mengingat angka kasus positif pasien *virus Corona* juga cukup tinggi di Kalimantan Timur, sehingga perguruan tinggi tersebut semakin gencar melakukan peningkatan pelayanan terutama dengan pemanfaatan teknologi masa kini.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Digitalisasi Sistem Pelayanan***

Pada penelitian ini, penulis mencoba menjelaskan definisi-definisi dari setiap bagian atau aspek yang diteliti menurut para ahli. Digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk

digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung (Sukmana, 2005). Menurut Atmoko (2015:1) digitalisasi merupakan suatu proses mengalih media informasi analog ke media digital dimana keuntungan dari penerapan digitalisasi ini adalah: melindungi dan mewakili sumber asli; lebih hemat dan mudah dalam penyimpanan; lebih mudah pengelolaan dan cepat dalam proses temu kembali; lebih mudah penyebaran/disseminasi informasi; lebih interaktif (konten multimedia); lebih mudah penggandaan dan backup.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital yang sudah melalui tahapan-tahapan dan tujuannya untuk pengarsipan, efisiensi, optimalisasi tempat penyimpanan, keamanan dari berbagai bentuk bencana, untuk meningkatkan resolusi, gambar dan suara lebih stabil.

Sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau prosedur-prosedur atau bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan bagian atau tujuan bersama dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi dan/atau energi dan/atau barang (Murdick, R. G;1991:27). Menurut Moenir, (2005:47) pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan adalah kumpulan komponen-komponen yang memiliki fungsi yang berbeda-beda dan saling terkait antara satu dengan yang lain, dilakukan sebagai wujud pemenuhan bagi orang lain baik secara materi maupun non materi untuk mencapai tujuan bersama.

Melaui definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi system pelayanan adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital yang sudah melalui tahapan-tahapan dan tujuannya untuk pengarsipan, efisiensi, optimalisasi tempat penyimpanan, keamanan dari berbagai bentuk bencana, untuk meningkatkan resolusi, gambar dan suara lebih stabil yang berasal dari kumpulan komponen-komponen yang memiliki fungsi yang berbeda-beda dan saling terkait antara satu dengan yang lain, dilakukan sebagai wujud pemenuhan bagi orang lain baik secara materi maupun non materi untuk mencapai tujuan bersama.

### ***Efisiensi Kerja Pegawai dan Pelayanan Akademik***

Pada aspek efisiensi kerja pegawai dan pelayanan akademik, penulis mencoba memaparkan aspek tersebut menurut para ahli. SP. Hasibuan (1984:233-4) mengatakan bahwa “Efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara sebuah input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang telah dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Sedangkan kerja merupakan penggunaan proses mental dan fisik dalam mencapai beberapa tujuan yang produktif (Brown dalam Anoraga, 1998). Sedangkan menurut

Supriyadi (2003), kerja adalah beban, kewajiban, sumber penghasilan, kesenangan, gengsi, aktualisasi diri, dan lain lain. Hasibuan (2007) mendefinisikan pegawai sebagai orang yang bekerja dengan menjual jasa seperti tenaga dan pikiran yang berhak memperoleh gaji sesuai perjanjian.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja pegawai adalah ukuran dalam perbandingan yang terbaik antara sebuah input dan output yang dicapai dalam penggunaan proses mental dan fisik oleh orang yang bekerja dengan menjual jasa seperti tenaga dan pikiran yang selalu dibutuhkan dan menjadi salah satu aset utama dalam urusan dunia pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2005:47). Pelayanan akademik menurut Kotler & Lee (2008) ialah setiap kegiatan yang ditawarkan dan dilakukan baik secara fisik maupun *logical* dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak akademik atau admisi kepada mahasiswa dan sivitas akademika yang lain, pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan. Menurut Tampubolon (2001) pelayanan akademik/pelayanan kurikulum, terdiri dari peraturan akademik; perkuliahan; kurikulum; bimbingan/konsultasi akademik; praktikum; tugas akhir; evaluasi; alat bantu perkuliahan; perpustakaan, OHP; laboratorium, dll.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan pelayanan akademik yaitu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (*intangibile*) dan kasat mata dari pihak akademik kepada sivitas akademika khususnya mahasiswa yang meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, dan alat bantu perkuliahan

### ***Sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19***

Sebelum Pandemi Covid-19 dan masa Pandemi Covid-19 pada penelitian ini adalah perbandingan kondisi dari penerapan dan pembaruan sistem pelayanan akademik sebelum adanya Pandemi Covid-19 yakni pada awal mula diresmikannya Perguruan Tinggi yang diteliti (UMKT 2017 dan UINSI 2014) dan pada masa Pandemi Covid-19 yang masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020, guna mengurangi dampak penyebaran *virus corona* pada masyarakat Indonesia terkhusus bagi civitas akademik.

### ***Digitalisasi Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja dan Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19***

Berdasarkan uraian defenisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa Digitalisasi Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Pegawai dan Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19 merupakan proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital atau elektronik yang terdiri dari berbagai macam komponen-komponen yang memiliki fungsi yang berbeda-beda yang

saling terkait dan digunakan baik untuk pengarsipan dalam rangka peningkatan ukuran dalam perbandingan antara sebuah input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan) sebagai hasil dari penggunaan proses mental dan fisik oleh seseorang untuk proses pemenuhan kebutuhan civitas akademik khususnya mahasiswa yang meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, dan alat bantu perkuliahan yang diterapkan sebelum Pandemi Covid-19 (awal diresmikannya Perguruan Tinggi yang diteliti) maupun pada masa Pandemi Covid-19 untuk mengurangi penyebaran *virus corona* terutama pada civitas akademik.

### **Definisi Konsepsional**

Berdasarkan definisi para ahli dan uraian latar belakang di atas, maka definisi konsepsional dari penelitian ini adalah sebagai berikut : digitalisasi sistem pelayanan dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan pelayanan akademik sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19 (studi kasus Fakultas TIK UINSI dan Fakultas SAINTEK UMKT Samarinda) adalah penelitian yang dilakukan guna mengetahui sejauh mana penggunaan dan perkembangan teknologi informasi berbasis digitalisasi sejak awal mula berdirinya Perguruan Tinggi yang diteliti hingga masuknya Pandemi Covid-19 pada sistem pelayanan guna peningkatan kinerja kerja pegawai dan pelayanan akademik dalam hal pengurusan tugas akhir bagi mahasiswa pada Perguruan Tinggi yang ada di Samarinda. Melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui sejauh mana perkembangan penerapan digitalisasi dalam dunia pendidikan terutama pada Perguruan Tinggi yang ada di Samarinda terutama Perguruan Tinggi yang diteliti.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Cozby (2009: 174) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pengumpulan informasi mendalam dari beberapa individu atau dalam suatu lingkungan terbatas.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Menurut Sulistyobasuki (2006: 116), penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Emzir (2012: 20) studi kasus merupakan suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi.

### **Lokasi Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di 2 (dua) Perguruan Tinggi di Kota Samarinda, yakni pada Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris/UINSI (Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan) tepatnya di Jl. H. A. M.

Rifaddin, Harapan Baru, Kec. Loa Janan Iilir, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, dengan Kode Pos 75251 dan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Samarinda/UMKT (Fakultas Sains dan Teknologi) tepatnya di Jl. Ir. H. Juanda No.15, Sidodadi, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, dengan Kode Pos 75124.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian pada Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Dan Pelayanan Akademik sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19, yaitu :

- a. Perkembangan digitalisasi sistem pelayanan sebelum Pandemi Covid-19 yakni pada awal mula berdirinya Perguruan Tinggi yang diteliti.
- b. Penerapan digitalisasi sistem pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 pada masing-masing Perguruan Tinggi yang diteliti.
- c. Dampak penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik pada efisiensi kerja pegawai dan peningkatan pelayanan pada Perguruan Tinggi yang diteliti.

### **Sumber Data**

Data adalah catatan atas kumpulan fakta. Data merupakan bentuk jamak dari datum, berasal dari bahasa Latin yang berarti "sesuatu yang diberikan" (Wikipedia: Data). Arikunto (2002:107), mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Sumber data primer (Pegawai bagian akademik, dosen, dan staff bagian IT)
- b. Sumber data sekunder (dokumentasi, Peraturan dan Undang-Undang)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik sesuai dengan jenis penelitian, teknik pengumpulan data tersebut adalah:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) ialah pemanfaatan perpustakaan sebagai sarana dalam pengumpulan data.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) ialah penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
  - a. Observasi
  - b. Wawancara
  - c. Dokumentasi

### **Teknik Analisis Data**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu menggambarkan data yang telah di peroleh dan selanjutnya akan dijabarkan atau dipaparkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Analisis data yang digunakan adalah metode data deskriptif kualitatif, yang meliputi empat

---

komponen menurut Matthew B. Milles dan A. Michael Humberman (dalam Sugiono 2010:247) yaitu:

1. Pengumpulan data,
2. Penyederhanaan data,
3. Penyajian data,
4. Penarikan kesimpulan,

### **Hasil Penelitian**

#### *1. Perkembangan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19*

##### *a. Perkembangan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19 di UMKT Samarinda*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan pelayanan akademik sebelum Pandemi Covid-19 yakni pada awal mula berdirinya Fakultas SAINTEK UMKT Samarinda, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi digitalisasi di UMKT Samarinda sudah diterapkan, hanya saja masih terbatas pada pengumpulan berkas-berkas dalam bentuk tercetak ke dalam bentuk digital (Word, Pdf, Jpg/Jpeg). Sedangkan untuk bidang lain, seperti proses belajar mengajar, pelaksanaan ujian/seminar, yudisium dan wisuda masih dilakukan secara *luring/offline* atau tatap muka. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, penerapan digitalisasi sebelum pandemi sudah diterapkan dalam sistem yang bernama SIMPEL yang kemudian dalam paduannya diatur di dalam jurnal KDM (Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa).

##### *b. Perkembangan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19 di UINSI Samarinda*

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa, setelah resmi didirikan pada tahun 2014 yakni sebelum Pandemi Covid-19 awal tahun 2020, UINSI (sebelumnya IAIN) Samarinda membutuhkan waktu kurang lebih satu tahun untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada terutama pada era Revolusi Industri 4.0 saat ini. Hal tersebut tercermin dengan banyaknya pelayanan yang masih menggunakan sistem secara manual atau *offline* sampai pada akhirnya Pandemi Covid-19 memaksa seluruh Perguruan Tinggi yang ada di seluruh Indonesia termasuk UINSI Samarinda yang mau tidak mau, suka tidak suka dan siap tidak siap, harus menggunakan penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan yang ada bahkan diseluruh kegiatan perkuliahan.

## 2. Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Masa Pandemi Covid-19

### a. Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas SAINTEK UMKT Samarinda

Berdasarkan hasil observasi serta wawancara yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa UMKT yang menjadi salah satu Universitas yang memanfaatkan penggunaan teknologi sebagai keunggulan dari Universitas nya dengan visi “*Pada Tahun 2037 menjadi pusat unggulan pendidikan tinggi sains dan teknologi yang islami berbasis teknologi informasi (paperless) serta berkontribusi terhadap masalah sosial dan lingkungan*”, sejak awal berdirinya sudah telah dibekali dengan teknologi yang mempuni, baik dari segi fasilitas penunjang sarana dan prasarana maupun dari sumber tenaga pendidik nya yang memiliki keahlian khusus pada bidang teknologi informasi (IT). Seiring berjalannya waktu dan dengan adanya Pandemi Covid-19, membuat Fakultas Sains dan Teknologi UMKT memperluas penerapan digitalisasi nya seperti dalam hal pelaksanaan proses belajar-mengajar dan sistem pelaksanaan ujian/ seminar, serta pelaksanaan yudisium dan wisuda dengan memanfaatkan teknologi digitalisasi yakni alih media berbentuk audio dan video ke dalam bentuk digital melalui penggunaan media *ZOOM Meeting*.

### b. Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas TIK UINSI Samarinda

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan narasumber terkait penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan pelayanan akademik dapat disimpulkan bahwa, dalam proses penerapan suatu sistem tidak selalu menemui kelancaran dan kemudahan, apalagi yang berhubungan dengan teknologi. Berbagai macam perencanaan, fasilitas-fasilitas, sarana dan prasarana harus dipersiapkan secara matang agar tercapainya tujuan dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan tersebut dengan baik. Di UINSI sendiri, penerapan telah dilakukan secara menyeluruh pada masa Pandemi Covid-19 yang terjadi seperti saat ini. Akan tetapi, kendala yang terjadi justru ada pada pelaksana dari sistem tersebut yakni dosen-dosen yang dapat dikategorikan sebagai orang awam (orang yang tak terqualifikasi dalam profesi yang diberikan dan/atau tak memiliki pengetahuan/ keahlian spesifik dari subyek tertentu. Sumber: [https://id.wikipedia.org/wiki/Kaum\\_awam](https://id.wikipedia.org/wiki/Kaum_awam)) terhadap teknologi itu sendiri. Hal ini tentu menjadi PR penting bagi UINSI untuk melakukan pembenahan dan memperbaiki kualitas dari sistem pelayanan kepada para pelaksana sistem itu sendiri, agar tujuan dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan tersebut dapat tercapai dengan baik.

3. Dampak Penerapan Digitalisasi Pelayanan Akademik

a. Dampak Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Pada Efisiensi Kerja Pegawai

i. Dampak Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Terhadap Efisiensi kerja pegawai di Fakultas TIK UINSI Samarinda

Efisiensi kerja pegawai merupakan dampak dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik yang dirasakan oleh pegawai secara langsung baik dari segi penghematan, waktu, tenaga maupun biaya. Di FTIK UINSI Samarinda sendiri, telah menerapkan digitalisasi pada sistem pelayanan akademik yang dimiliki, dengan menerbitkan beberapa aplikasi pendukung yang memberikan efisiensi kerja pegawai, diantaranya :

- a. SAKU Dosen dan SAKU Mahasiswa, diterbitkan sebagai penunjang aktivitas akademik bagi Dosen dan Mahasiswa agar mempermudah dalam mengakses informasi akademik seperti kalender akademik, biodata singkat, pengumuman terkini, jadwal mengajar, riwayat mengajar (bagi dosen), riwayat pembayaran kuliah dan registrasi, jadwal kuliah, riwayat studi (bagi mahasiswa), dan scan barcode untuk absensi (bagi fakultas/prodi yang belum memiliki alat *fingerprnt*).
- b. KRS Online (Sumber:<https://siakad.uinsi.ac.id/portal/>)
- c. Portal Pendaftaran Wisuda (Sumber:<https://siakad.iain-samarinda.ac.id/wisuda/>)
- d. Aplikasi PMB Mandiri Online, diperuntukan bagi mahasiswa baru yang hendak mendaftar melalui jalur mandiri yang fungsinya memudahkan bagi mahasiswa baru yang hendak mendaftar meskipun domisili nya jauh. (Sumber:<https://www.uinsi.ac.id/2017/06/12/tipd-luncurkan-aplika-si-pmb-mandiri-online=2017/>)
- e. E-Ijazah, merupakan aplikasi yang dirancang sebagai respon dari maraknya penyebaran ijazah palsu. (Sumber:<https://www.uinsi.ac.id/2017/10/05/respon-maraknya-ijazah-palsu-tipd-iain-samarinda-launching-e-ijaza/>)

ii. Dampak Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Terhadap Efisiensi kerja pegawai di Fakultas SAINTEK UMKT Samarinda

Pada Fakultas SAINTEK UMKT sendiri, tentu juga merasakan dampak dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan berbasis digitalisasi ini. Pemanfaatan teknologi pada penyelenggaraan sistem pelayanan di UMKT pada masa Pandemi Covid-19 sudah diterapkan secara menyeluruh, hanya saja tidak semuanya berbasis digitalisasi, beberapa pelayanan tersebut antara lain :

- a. Sistem ODS (One Day Service) (Sumber:[pmb.umkt.ac.id/2020/01/penerimaan-mahasiswa-baru-umkt-tahun-akademik-2019-2020/](http://pmb.umkt.ac.id/2020/01/penerimaan-mahasiswa-baru-umkt-tahun-akademik-2019-2020/))

- b. Digital Library, terdapat 2 jenis pelayanan yang berbasis digitalisasi, yakni Layanan koleksi periodical dan Layanan unggah karya mandiri yang dapat diakses melalui laman <https://eprints.umkt.ac.id>.
- c. Layanan Akademik, ada beberapa pelayanan yang menerapkan digitalisasi, yakni ; Surat-menyurat dan Kalender Akademik yang dapat di download pada laman [umkt.ac.id/wp-content/uploads/pdf](https://umkt.ac.id/wp-content/uploads/pdf). (Sumber: [akademik.umkt.ac.id/?page\\_id=641](https://akademik.umkt.ac.id/?page_id=641))
- d. KRS Online
- e. Ujian tengah semester, dimana mahasiswa melakukan pencetakan kartu ujian secara online dan mandiri melalui laman <https://sikap.umkt.ac.id>.
- f. Arsip Nilai, Dosen menyerahkan *printout* nilai asli kepada bagian Akademik, lalu dilakukan *back up file* seluruh transaksi data ke dalam *hard disk* atau CD.
- g. Upload Berkas Yudisium dan wisuda (Sumber: Buku Paduan Akademik, halaman 83)

*b. Dampak Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Pada Peningkatan Pelayanan*

Peningkatan pelayanan ialah hasil yang dicapai setelah melakukan upaya penggantian produk (sistem manual) dengan versi yang lebih baru (teknologi digitalisasi) dari produk yang sama (pelayanan akademik). Pelayanan dapat dikatakan “meningkat” apabila tujuan dari peningkatan itu sendiri sudah mampu memenuhi kebutuhan yang hendak di capai.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan pada pelayanan akademik memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan pelayanan bagi seluruh civitas lembaga terutama pada Perguruan Tinggi yang diteliti. Penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan akademik yang ada di Fakultas SAINTEK UMKT dan Fakultas TIK UINSI Samarinda sudah mampu berkontribusi pada peningkatan pelayanan akademik yang ada. Hal itu dapat dipastikan karena tercapainya tujuan dari penerapan digitalisasi tersebut dari segi efisiensi, transparan, responsif dan efektif serta terpenuhinya tujuan pada penerapan digitalisasi yakni; melindungi dan mewakili sumber asli; lebih hemat dan mudah dalam penyimpanan; lebih mudah pengelolaan dan cepat dalam proses temu kembali; lebih mudah dalam penyebaran/ disseminasi informasi; lebih interaktif (konten multimedia); lebih mudah penggandaan dan backup data/file.

## **Kesimpulan dan Saran**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil pengamatan, observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada perkembangan penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik sebelum Pandemi Covid-19 di Fakultas Sains dan Teknologi UMKT sudah berjalan sejak awal berdirinya pada tahun 2017 dan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UINSI baru bisa menerapkan digitalisasi sistem pelayanan akademiknya pada tahun 2015 dan 2016 yakni sekitar 1-2 tahun setelah berdirinya pada tahun 2014, akan tetapi terbatas pada beberapa jenis pelayanan saja. Berdasarkan usianya, UINSI jauh lebih tua dibandingkan dengan UMKT, namun penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan akademiknya terbilang lamban. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni masuknya era Revolusi Industri 4.0 pada tahun 2016 dan adanya perbedaan visi dari kedua Perguruan Tinggi tersebut.
2. Penerapan digitalisasi sistem pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di UMKT dan UINSI, telah diterapkan secara merata pada seluruh lembaga dan sistem yang ada guna mengurangi penyebaran virus Covid-19. Namun, terdapat beberapa kendala pada proses penyelenggaraannya seperti di UMKT, kurang aktifnya mahasiswa dalam penggunaan teknologi berbasis digitalisasi yang sudah disediakan oleh fakultas, sehingga menghambat proses berjalannya penerapan digitalisasi itu sendiri. Sedangkan di UINSI, kendala-kendala yang ditemui yakni adanya dosen yang bisa dikategorikan sebagai orang awam (orang yang tak terqualifikasi dalam profesi yang diberikan dan/atau tak memiliki pengetahuan/keahlian spesifik dari subyek tertentu) dalam penggunaan teknologi karena faktor usia yang tidak muda lagi. Hal ini berarti, kurangnya kesiapan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UINSI dalam mengantisipasi berbagai macam persoalan yang tidak dapat diprediksi seperti adanya Pandemi Covid-19 ini, sehingga berakibat pada terganggunya proses penerapan digitalisasi sistem pelayanan itu sendiri.
3. Pada efisiensi kerja pegawai, dampak yang dirasakan oleh masing-masing perguruan tinggi sudah dirasakan secara maksimal, dimana seluruh pegawai dipermudah dengan penggunaan teknologi sebagai alat penunjang dalam penyelenggaraan sistem pelayanannya, yang berimbas kepada penghematan dari segi waktu, tenaga dan biaya yang dikeluarkan. Dalam hal peningkatan pelayanan, tentu pelayanan yang adapun semakin meningkat dengan adanya penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan akademik yang dimiliki, dimana terciptanya efisiensi, transparansi, responsivitas dan efektivitas dari output penyelenggaraan pelayanan tersebut dan berimbas kepada kepuasan penerima pelayanan (mahasiswa) dan meningkatnya kualitas pemberi (pegawai) pelayanan serta sistem pelayanan itu sendiri.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian, pengamatan, observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, peneliti memberi saran kepada beberapa pihak yang bersangkutan, diantaranya :

1. Merujuk pada fakta-fakta, seperti usia dari UINSI yang bisa dibilang jauh lebih tua dibandingkan dengan UMKT, namun dalam hal penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan yang ada, UINSI termasuk lamban dibandingkan UMKT. Diharapkan UINSI melakukan *upgrade* terhadap sistem yang ada dengan menumbuhkan kepekaan dan kesadaran pada penyelenggaraan sistem pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan jaman, memaksimalkan penggunaan teknologi pendukung berbasis teknologi digitalisasi dan melakukan kerjasama atau kolaborasi antar-bidang yang ada. Bagi UMKT, diharapkan untuk terus melakukan upaya pengembangan terhadap sistem-sistem yang ada terkait penggunaan teknologi, mengingat UMKT sendiri mengutamakan penggunaan teknologi didalam penyelenggaraan sistem perkuliahan- nya guna menjadi Universitas Islam yang modern bagi kaum milenial saat ini.
2. Berdasarkan fakta, bahwa masih ditemui mahasiswa yang acuh tak acuh terhadap penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik di UMKT, maka dosen dan pegawai akademik harus secara mensosialisasikan penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan akademik, agar mahasiswa memahami fungsi dan manfaat dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik yang telah disediakan. Bagi UINSI, dengan ditemuinya beberapa dosen yang bisa dikategorikan sebagai orang awam, akibat faktor usia yang sudah tidak muda lagi, diharapkan kesadaran bagi lembaga terkait (bidang IT), untuk memberikan pelatihan-pelatihan maupun sosialisasi kepada dosen-dosen tersebut dan lebih memaksimalkan pemanfaatan penggunaan teknologi berbasis digitalisasi yang di miliki serta diharapkan juga agar dosen-dosen yang dikategorikan orang awam terhadap teknologi ini mau belajar demi perkembangan sistem yang ada, agar tidak ketinggalan zaman dengan dosen-dosen muda lainnya.
3. Mengingat dampak dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik yang ada di Fakultas Sains dan Teknologi UMKT dan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UINSI Samarinda sudah mampu memberikan kontribusi yang sangat besar, terutama dalam hal efisiensi kerja pegawai (penghematan segi waktu, tenaga dan biaya) dan pelayanan akademik (efisien, transparan, responsif dan efektif), diharapkan kedua Perguruan Tinggi yang ada tidak lantas menjadi puas, melainkan terus melakukan pengembangan yang ada dengan meningkatkan kualitas dan kapasitas penyelenggara pelayanan dengan kemampuan yang mendukung terlaksananya transformasi digital tersebut.

---

**Daftar Pustaka**

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta : Rineka Cipta
- Astri Aisyah Azzahra, 2016 *“Pengaruh Pengembangan Pegawai, Kreativitas Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur”*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Budi Winarto, 2007. *Kebijakan Publik (Teori & Proses)*. Yogyakarta : Media Pressindo
- Drs. Wasty Soemanto, M.Pd. *“Pedoman Teknik Penulisan Skripsi”*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 1998.
- Efendy, Onong Uchjana, 2003. *“Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik”*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- ICT Watch. 2017. *Kerangka Literasi Digital Indonesia*. Penerbit : ICT Watch\_Indonesia
- Ignatius Haryanto, 2014. *Jurnalisme Era Digital: Tantangan Industri Media Abad 21*. Penerbit : Kompas
- Islamil Nurdin, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Penerbit: Media Sahabat Cendikia
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *“Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru”*. Jakarta : UI Press.
- Moelong, Lexy J. 2012. *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*. Bandung : ROSDA.
- Moenir, H.A.S., 1995, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Musanef. 1991. *“Manajemen Kepegawaian Di Indonesia”*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Nurudin, 2009. *“Pengantar Komunikasi Massa”*. Jakarta : Rajawali Pers
- Pasolong, Harbani. 2012. *“Metode Penelitian Administrasi Publik”*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik , Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2000, *“Metode Penelitian Administrasi”*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013, *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung:Alfabeta.

**Regulasi :**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 *Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*
- INPRES RI No. 3 Tahun 2003 *Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*

***Sumber-Sumber Internet :***

- Aditya Nanda. 2020. Manajemen, <http://repository.ump.ac.id/3790/3/BAB/20IIADITYA%SATRIA%NANDAMAnAJEMEN%2717> (diakses 14 Maret 2021)
- Jagad.id.2020. Pengertian Pegawai, <http://jagad.id/pengertian-pegawai/> (diakses 14 Maret 2021)
- Kanal PU. 2020. Pengertian Efisiensi, Tujuan, Jenis dan Contohnya, <http://www.kanal.my.id/pengertian-efisiensi-tujuan-jenis-dan-contohnya> (diakses 15 Januari 2021)
- Mutiara Tasya. 2022. Digitalisasi Sistem Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, <http://digilib.unila.ac.id/64926/> (diakses 20 April 2022)
- Perpustakaan. Universitas. Brawijaya. 2015. Digitalisasi dan Alih Media, <http://lib.ub.ac.id/home/image//2015/08/DigitalisasiDanAlihMedia/>(diakses 14 Maret 2021)
- Rubrik Dosen. 2020. Pandemi Covid-19 Dorong Transformasi Digital Lebih Cepat, <http://uai.ac.id/pandemi-covid-19-dorong-transformasi-digital-lebih-cepat/> (diakses 20 Maret 2021)