



Digitalisasi Manajemen Pelayanan Akademik Berbasis Website di Perguruan Tinggi

Angga Teguh Prastyo¹, Prayudi Lestantyo², Sutrisno³, Intan Nuyulis Naeni Puspitasari⁴

Korespondensi:

anggateguh@pai.uin-malang.ac.id

Afiliation:

Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam Universitas Islam
Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang, Indonesia¹
anggateguh@pai.uin-malang.ac.id

Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam UIN Maulana
Malik Ibrahim Malang²
prayudilestantyo@uin-malang.ac.id

Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam UIN Maulana
Malik Ibrahim Malang³
drsutrisno65@gmail.com

Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil
Kediri⁴
intanuzulis@iainkediri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses digitalisasi manajemen pelayanan akademik berbasis website di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Transformasi digital dalam pelayanan akademik menjadi langkah strategis perguruan tinggi dalam mewujudkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi mahasiswa. Fenomena ini penting dikaji karena digitalisasi tidak hanya mengubah pola administrasi akademik, tetapi juga memengaruhi budaya kerja dan interaksi akademik di lingkungan perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan sumber data utama berupa observasi visual website MPI (<https://mpi.uin-malang.ac.id>) dan diskusi sejawat untuk memperkuat interpretasi temuan. Penelitian dilaksanakan sepanjang Agustus 2025 di lingkungan Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Data dikumpulkan melalui dokumentasi visual, pencatatan konten digital, dan pengelompokan tematik, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis isi (content analysis) guna mengidentifikasi pola digitalisasi dan efektivitas layanan akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan akademik telah diterapkan secara terstruktur melalui website prodi yang memuat sistem pendaftaran seminar proposal, ujian komprehensif, dan pengajuan skripsi secara daring. Sistem ini mencerminkan efisiensi waktu, akurasi data, dan peningkatan aksesibilitas informasi akademik. Selain itu, website berperan sebagai media interaktif yang memperkuat komunikasi dua arah antara mahasiswa dan dosen. Meskipun demikian, masih diperlukan optimalisasi integrasi sistem digital dengan SIAKAD universitas serta peningkatan literasi digital bagi pengguna agar proses pelayanan akademik digital berjalan lebih maksimal.

Kata Kunci:

digitalisasi akademik, manajemen pendidikan, pelayanan berbasis website, efisiensi administrasi, perguruan tinggi

A. PENDAHULUAN

Dunia digital telah bertransformasi dalam berbagai dimensi pendidikan, mulai dari pelayanan, kurikulum, kepemimpinan hingga budaya akademik (Marno et al., 2024). Segala hal yang dilakukan dalam pelayanan pendidikan dapat dilakukan di dalamnya, mulai dari kegiatan pelayanan akademik, pembelajaran dan perkuliahan secara visual, melakukan penelitian, bahkan terlibat dalam sebuah aktivitas pelayanan publik (Irfan & Anirwan, 2023). Salah satu ciri paling khas yang dibawa oleh gelombang perubahan transformasi pelayanan berbasis digital adalah soal kecepatan dan efisiensi (Pratiwi et al., 2025). Setiap lembaga pendidikan dituntut untuk mampu bertransformasi dan bergerak dengan cepat dalam melayani kebutuhan publik (Hady et al., 2025). Sejalan dengan hal tersebut, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang selanjutnya disebut Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, berupaya melakukan optimalisasi dengan pendekatan integratif kontekstual agar pelayanan

publik memberikan keudahan akses dan kenyamanan, terutama kepada para mahasiswa (Prastyo et al., 2022).

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 memberikan arah yang tegas bagi seluruh lembaga pemerintah untuk menyelenggarakan transformasi digital dalam pelayanan publik. Kebijakan tersebut diperkuat oleh kebutuhan sistem layanan akademik yang lebih efisien dan selaras dengan perkembangan saat ini (Putri et al., 2025). Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mulai menerapkan konsep e-government melalui pemanfaatan teknologi digital untuk memperkuat layanan akademik yang sebelumnya bersifat manual. Penerapan transformasi digital idealnya tidak hanya dilakukan secara parsial, tetapi terintegrasi dalam satu ekosistem layanan yang saling terkoneksi (Salsabila et al., 2025). Sejalan dengan itu, Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) hadir sebagai *game changer*, karena menekankan pentingnya sistem tata kelola pelayanan yang sepenuhnya berbasis elektronik (Thasman et al., 2025). Filosofi SPBE mendorong adanya percepatan digitalisasi layanan akademik yang berorientasi pada peningkatan kemudahan akses bagi mahasiswa (Supriatna et al., 2022). Dengan demikian, langkah digitalisasi yang dilakukan Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menjadi kebijakan adaptif dalam mewujudkan tata kelola akademik yang profesional di perguruan tinggi (Suprianto, 2023).

Salah satu upaya serius dalam optimalisasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah dengan pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi akademik berbasis website. Implementasi teknologi ini berimplikasi pada proses pelayanan akademik yang mulanya panjang dan rumit menjadi lebih cepat dan sederhana (Prasetyo & Veri, 2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi pelayanan akademik ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi mahasiswa (Sahara & Prayoga, 2024). Dengan adanya optimalisasi pelayanan berbasis teknologi digital, mahasiswa terbantu dan terlayani untuk mendapatkan pelayanan akademik yang maksimal. Oleh karena itu, digitalisasi dalam pelayanan akademik telah menjadi sebuah tren dan kebutuhan yang melek (Setiawan et al., 2025). Beberapa keunggulan pemanfaatan teknologi digital ini, antara lain, memungkinkan pelayanan administrasi akademik yang dapat dilakukan secara cepat, efisien dan transparan (Irfan & Anirwan, 2025).

Penggunaan website hingga saat ini masih dinilai relevan dan cukup efektif sebagai media penyebarluasan informasi akademik kepada mahasiswa (Safana & Kurniawan, 2025). Meskipun terdapat berbagai alternatif media komunikasi digital, website memiliki keunggulan tersendiri, antara lain kemampuannya menyampaikan informasi dengan cepat serta menyediakan akses yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu (Meranggi, 2024). Melalui website, mahasiswa dapat memperoleh berbagai informasi penting terkait kebijakan program studi, rencana kegiatan, maupun hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, sekaligus memberikan ruang bagi terjadinya interaksi dan umpan balik antara mahasiswa dan pihak program studi. Dengan demikian, keberadaan website tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebarluasan informasi akademik, tetapi juga menjadi representasi identitas dan citra positif Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di jagat maya.

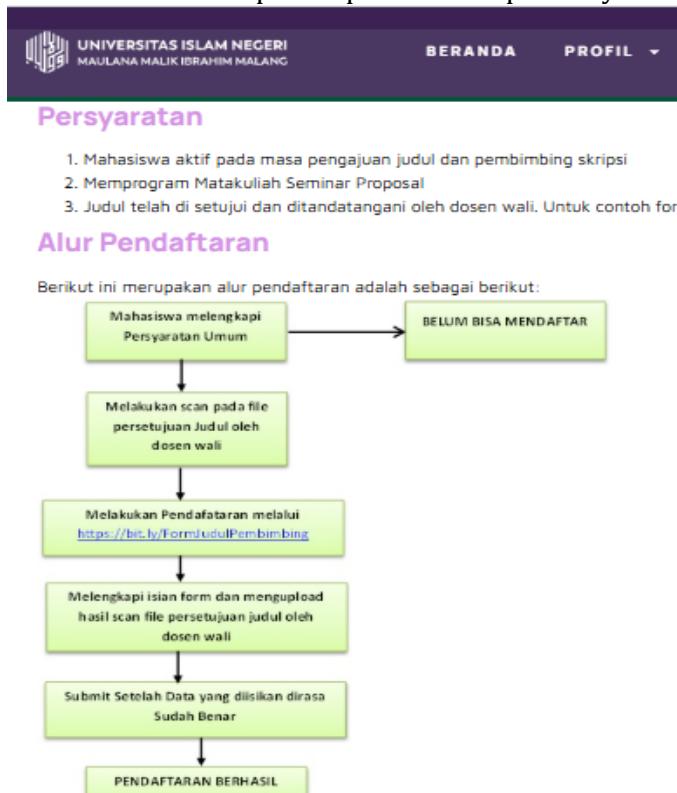
B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi digitalisasi layanan akademik melalui situs resmi Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian dilaksanakan sepanjang bulan Agustus 2025 di lingkungan Prodi MPI. Sumber data utama diperoleh melalui observasi visual terhadap website MPI (<https://mpi.uin-malang.ac.id/>), dengan fokus pada fitur dan aksesibilitas layanan akademik digital seperti pendaftaran seminar proposal, ujian komprehensif, dan pengajuan skripsi. Untuk memperkuat interpretasi hasil observasi visual, peneliti juga melakukan diskusi dengan teman sejawat, baik dosen maupun mahasiswa yang aktif menggunakan platform tersebut. Diskusi ini memberikan pandangan tambahan mengenai aspek kemudahan dan manfaat sistem digitalisasi dalam mendukung administrasi akademik di Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (Prastyo, 2022).

Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis. Pertama, peneliti mengidentifikasi dan mencatat halaman-halaman web yang relevan dengan layanan akademik dan prosedur administrasi. Kedua, data visual didokumentasikan dan dikategorikan secara tematik berdasarkan jenis layanan dan fitur digital yang disediakan. Ketiga, hasil temuan dibahas dan divalidasi melalui diskusi teman sejawat untuk memastikan ketepatan interpretasi. Analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis isi (content analysis) yang menekankan pada pola deskriptif sistem layanan akademik berbasis website. Integrasi antara observasi website dan diskusi sejawat digunakan sebagai bentuk triangulasi data guna menjamin kredibilitas hasil penelitian..

C. HASIL & DISKUSI

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa proses pengajuan judul dan pembimbing skripsi di Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah mengalami transformasi menuju sistem digital berbasis website (gambar1). Dalam sistem ini, mahasiswa diwajibkan untuk memenuhi beberapa persyaratan administratif, di antaranya status aktif sebagai mahasiswa, telah memprogram mata kuliah Seminar Proposal, serta memperoleh persetujuan judul dari dosen wali. Setelah persyaratan terpenuhi, mahasiswa dapat mengikuti alur pendaftaran digital yang terdiri atas beberapa tahap utama. Pertama, mahasiswa melakukan pemindaian (scan) terhadap file persetujuan judul yang telah ditandatangani oleh dosen wali. Kedua, mahasiswa mengakses tautan formulir pendaftaran melalui laman digital yang disediakan, yakni <https://bit.ly/FormJudulPembimbing>. Ketiga, mahasiswa mengisi form online dan mengunggah hasil scan dokumen persetujuan tersebut. Setelah seluruh data dinyatakan benar dan lengkap, mahasiswa dapat men-submit formulir dan proses pendaftaran pun dinyatakan berhasil.



Gambar 1. Prosedur Pengajuan Skripsi Secara Online

Berdasarkan gambar 1 di atas menunjukkan Digitalisasi proses layanan akademik berbasis website memperlihatkan adanya upaya sistematis dari Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam meningkatkan optimalisasi layanan akademik. Melalui sistem online ini, mahasiswa tidak lagi bergantung pada prosedur manual yang seringkali memakan waktu, melainkan dapat mengakses dan dapat dilakukan melalui platform digital secara mandiri.

Tabel 1: Alur dan Tahapan Digitalisasi Pengajuan Skripsi di Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

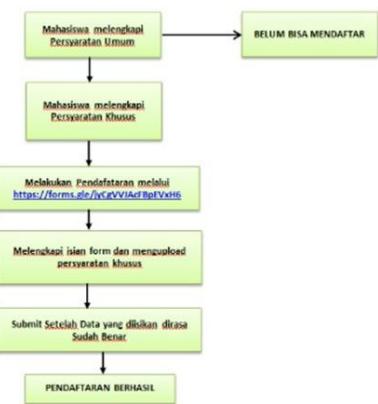
No	Aspek yang Ditemukan	Temuan Penelitian	Deskripsi Data
1	Syarat administratif pendaftaran	Mahasiswa wajib berstatus aktif dan telah mengikuti mata kuliah Seminar Proposal	Persyaratan ini memastikan kesiapan akademik mahasiswa sebelum mengajukan judul skripsi
2	Validasi akademik	Judul skripsi harus mendapat persetujuan dan tanda tangan dosen wali	Validasi ini menjadi bentuk kontrol akademik agar topik sesuai bidang keilmuan dan bimbingan
3	Proses digitalisasi pendaftaran	Pendaftaran dilakukan melalui tautan daring (bit.ly/FormJudulPembimbing)	Digitalisasi mendukung efisiensi dan transparansi proses administrasi pendaftaran
4	Dokumentasi digital	Mahasiswa wajib mengunggah hasil scan file persetujuan judul	Arsip digital memudahkan verifikasi dan penyimpanan data tanpa perlu dokumen fisik
5	Tahap validasi akhir	Proses dinyatakan berhasil setelah mahasiswa men-submit form secara lengkap dan benar	Tahap ini menjadi indikator akhir kelulusan proses pendaftaran sebelum diverifikasi oleh admin prodi

Dari Tabel 1 di atas dapat disimpulkan bahwa sistem layanan akademik berbasis digital menjadi salah satu indikator penting dalam menunjukkan kesiapan akademik mahasiswa untuk melengkapi berbagai persyaratan, sehingga proses penyusunan skripsi dapat terselesaikan secara tuntas baik dari aspek akademik maupun administratif. Selain itu, layanan akademik berbasis digital juga berfungsi sebagai instrumen pengendalian yang efektif dalam memonitor setiap tahapan proses akademik yang berlangsung di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Melalui sistem ini, proses kontrol dapat dilakukan secara efisien, sekaligus memudahkan dosen dan pihak program studi dalam melakukan pengecekan terhadap berbagai data yang diunggah oleh mahasiswa. Dengan demikian, sistem ini berperan sebagai rantai kendali yang memastikan terjaganya kualitas, dan kelengkapan data administratif mahasiswa.

Dalam aspek pelayanan akademik untuk ujian komprehensif, alur layanan akademik berbasis digital, ditunjukkan pada gambar 2 berikut ini:

Untuk alur Pendaftaran Ujian Komprehensif seperti berikut ini

- Persyaratan Umum**
1. Mahasiswa aktif pada masa pengajuan ujian komprehensif
 2. Memprogram Matakuliah Ujian Komprehensif
 3. Telah menyelesaikan tahapan seminar proposal beserta catatan revisi sudah dilakukan
- Persyaratan Khusus**
1. Mengisi Form Pendaftaran. Format ada di https://docs.google.com/document/d/12mEW63LTNbQ_EVNLVBvG5uM-p_xDvpT/edit?usp=sharing&ouid=110c270595080802299&rlf=true&sd=true
 2. Bukti Nilai Lulus Ujian Seminar Proposal
 3. Scan asli slip pembayaran UKT pada periode yang diajukan
 4. Scan asli transkrip sementara (bisa mengajukan ke Fakultas lalu divalidas oleh Prodi)
 5. Scan asli Syahadah Ma'had
 6. Scan asli Bukti Hafalan Juz 30
 7. WAJIB LULUS SEMUA MATA KULIAH



Untuk pendaftaran bisa di klik disini:

Gambar 2: Alur Pelayanan akademik Ujian Komprehensif

Data pada gambar 2 di atas menunjukkan bahwa Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah mengimplementasikan sistem digital dalam pengelolaan pendaftaran ujian komprehensif mahasiswa. Transformasi ini terlihat melalui integrasi antara tahapan administratif dengan penggunaan formulir daring berbasis *Google Form* dan *Google Docs*. Proses pendaftaran ujian komprehensif dimulai dari pemenuhan persyaratan umum dan khusus, yang berfungsi sebagai filter administratif untuk memastikan kesiapan akademik mahasiswa. Persyaratan ini meliputi bukti kelulusan seminar proposal, slip pembayaran UKT, transkrip sementara, syahadah Ma'had, serta bukti hafalan Juz 30. Setelah seluruh dokumen lengkap, mahasiswa diarahkan untuk melakukan pendaftaran secara daring melalui tautan digital yang disediakan. Proses ini kemudian dilanjutkan dengan pengunggahan dokumen digital dan verifikasi data mandiri sebelum pengajuan disahkan. Digitalisasi alur ini mencerminkan adanya inovasi dalam manajemen pelayanan akademik berbasis website. Pendekatan tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat aspek *accountability* dan *paperless management* dalam sistem layanan akademik di Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pada aspek pelayanan akademik di bidang pendaftaran proposal sebagaimana terlihat pada gambar 3, menunjukkan adanya sistem digitalisasi manajemen pelayanan akademik dalam proses pendaftaran seminar proposal (Sempro) di Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Sistem ini dirancang untuk menggantikan prosedur manual yang sebelumnya menggunakan berkas fisik menjadi layanan berbasis *website form* terintegrasi dengan sistem akademik (*SIAKAD*). Prosedur pendaftaran seminar proposal dilakukan secara bertahap. Tahap pertama, mahasiswa diwajibkan memenuhi persyaratan umum seperti status aktif, pemrograman mata kuliah terkait, serta persetujuan dosen pembimbing. Tahap kedua, mahasiswa harus melengkapi persyaratan khusus berupa berbagai dokumen akademik digital, seperti bukti pembayaran UKT, hasil studi, bukti bimbingan minimal lima kali, sertifikat Bimtek, surat persetujuan pembimbing, serta naskah proposal dalam format PDF. Setelah semua persyaratan lengkap, mahasiswa mengakses tautan formulir digital dan melakukan unggah dokumen secara daring, dilanjutkan dengan *submit* data. Proses ini menandakan pergeseran paradigma administrasi akademik dari sistem manual menuju sistem paperless dan efisien, dengan tujuan meningkatkan kecepatan, akurasi, serta transparansi dalam pelayanan administrasi akademik.

Persyaratan Umum

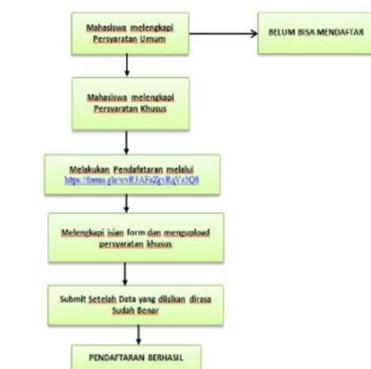
1. Mahasiswa aktif pada masa pengajuan seminar proposal
2. Memprogram Matakuliah Seminar Proposal
3. Judul telah di setujui dan ditandatangani oleh dosen pembimbing

Persyaratan Khusus

1. Scan asli bukti pembayaran UKT pada periode yang diajukan
2. Scan asli KHS Iulus Matakuliah Metodologi Penelitian
3. Scan asli bukti bimbingan (Bimbingan minimal 5x) dan tanda tangan pembimbing (melalui form yang ada di siakad)
4. Scan asli Sertifikat Bimtek
5. Scan asli lembar persetujuan dosen pembimbing (format ada di <https://bit.ly/FormRekomendasiSemproMPI>)
6. Naskah Proposal dalam bentuk pdf

Alur Pendaftaran

Berikut ini merupakan alur pendaftaran Pendaftaran



Alur Pendaftaran Sempro

Gambar 3. Alur dan Tahapan Digitalisasi Pengajuan Proposal di Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Berdasarkan gambar 3 di atas memperlihatkan Digitalisasi alur yang mencerminkan adanya inovasi dalam manajemen pelayanan akademik berbasis website. Hal ini menjadi bukti nyata adanya peningkatan kualitas pelayanan akademik yang lebih efisien tanpa mengabaikan prinsip-prinsip administratif yang efektif. Selain itu, langkah ini juga mencerminkan bentuk adaptasi struktural agar Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mampu memahami dan memanfaatkan sumber informasi secara tepat. Reformasi pelayanan berbasis digital merupakan bagian dari pengembangan teknologi dan sistem informasi akademik di lingkungan Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang mengintegrasikan pemanfaatan data dan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Inovasi ini diharapkan tidak hanya mempercepat alur kerja administrasi, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah (added values) berupa kreativitas dan profesionalitas dalam memperkuat tata kelola Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di masa mendatang.

Perkembangan global yang pesat telah mendorong meningkatnya tuntutan mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang lebih baik. Oleh karena itu, Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang melakukan revitalisasi dan transformasi pelayanan, termasuk peningkatan layanan administrasi. Tersedia empat jenis layanan akademik yang dapat diakses oleh mahasiswa, yaitu pendaftaran judul dan pengajuan pembimbing, pendaftaran seminar proposal, pendaftaran ujian komprehensif, dan pendaftaran ujian skripsi. Optimalisasi pelayanan administrasi akademik yang baik mendorong terwujudnya tata kelola Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang berkualitas (good governance), sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kembali kepuasan mahasiswa terhadap kinerja program studi. Pelayanan akademik sebagai salah satu bentuk dari Pelayanan publik merupakan bentuk komitmen Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, sebagaimana diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan, khususnya pemerintah (JDIH BPK RI, 2020). Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses pemenuhan kepentingan dan kebutuhan mahasiswa yang dilakukan oleh negara, dalam hal ini Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan

berbagai kebutuhan mahasiswa terpenuhi dengan baik (Rodin et al., 2025).

Tantangan yang dihadapi Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan kepuasan pelayanan publik antara lain: pertama, belum meratanya kualitas pelayanan publik, karena banyak layanan administrasi masih bersifat monoton, belum terdigitalisasi, dan kurang memiliki inovasi yang meningkatkan kualitas layanan. Kedua, rantai proses administrasi yang panjang dan memakan waktu, meskipun kini telah ada upaya perbaikan melalui pemanfaatan teknologi administrasi digital untuk mempermudah akses mahasiswa dalam pengurusan akademik. Ketiga, sistem pelayanan administrasi akademik yang belum diatur secara jelas dan tegas, sehingga diperlukan SOP yang baku dan dapat diterapkan secara konsisten (Indrasrani et al., 2024).

Pendaftaran ujian proposal maupun skripsi sering kali terkendala karena mahasiswa tidak dapat memenuhi syarat utama terkait waktu pendaftaran. Kendala ini umumnya muncul akibat kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi, yang berakar pada minimnya sosialisasi serta keterbatasan kemampuan mahasiswa dalam mencari informasi akademik. Implementasi digitalisasi pelayanan akademik menjadi solusi strategis untuk mengatasi permasalahan tersebut, karena mampu menciptakan proses komunikasi dan interaksi akademik yang lebih cepat (Samudra et al., 2025). Melalui sistem digital, informasi mengenai pendaftaran ujian maupun skripsi dapat diakses secara lengkap dan real-time, sehingga mahasiswa dapat lebih mudah memenuhi prosedur dan persyaratan yang ditetapkan. Di sisi lain, penerapan digitalisasi ini juga berkontribusi pada peningkatan literasi digital di kalangan dosen dan mahasiswa, sekaligus mendorong optimalisasi pengelolaan layanan akademik yang optimal.

Landasan layanan akademik berbasis digital ini menunjukkan adanya sinergitas antara visi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam upaya meningkatkan kepercayaan serta kepuasan mahasiswa melalui penguatan pelayanan akademik berbasis digital sebagai strategi untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien (Afra & Alwi, 2025). Digitalisasi pelayanan akademik menjadi instrumen penting dalam mewujudkan kecepatan, kenyamanan, dan kepuasan mahasiswa saat menjalani berbagai prosedur serta memenuhi persyaratan akademik, seperti pengurusan ujian proposal, ujian skripsi, dan ujian komprehensif. Bentuk layanan yang dikembangkan bersifat interaktif dengan menekankan sensitivitas dan kepedulian Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam mengawal kebutuhan akademik mahasiswa, sekaligus memperkuat prinsip kepuasan pelanggan dalam penyelenggaraan layanan akademik. Pendekatan ini tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar dalam setiap aktivitas akademik, tetapi juga memastikan kepuasan mahasiswa yang berkelanjutan serta menjadi model pelayanan akademik yang berorientasi pada peningkatan kepuasan mahasiswa.

Digitalisasi memungkinkan penyimpanan data ujian komprehensif dan data skripsi secara lebih tertata, rapi, dan sistematis, sehingga mempermudah pengolahan data untuk keperluan akreditasi maupun kebutuhan monitoring dan evaluasi. Kinerja tim Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang juga meningkat karena pengelolaan waktu dan tenaga menjadi lebih produktif. Selain itu, digitalisasi turut berkontribusi dalam mengurangi penggunaan kertas serta menekan biaya percetakan. Melalui layanan akademik berbasis digital, mahasiswa dapat memantau perkembangan proses akademik secara langsung (Missouri et al., 2025). Digitalisasi pelayanan publik sangat membantu dalam mempermudah akses mahasiswa terhadap layanan, dan Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terus mendorong pemanfaatan teknologi agar dapat mempercepat proses layanan akademik serta meminimalisir hambatan yang terjadi di dalam pelayanan akademik tersebut. Namun, di balik berbagai kemudahan tersebut, masih terdapat tantangan akademik yang harus dihadapi, seperti rendahnya literasi digital serta kurangnya pemahaman mahasiswa dalam mengakses layanan akademik berbasis digital. Selain itu, tantangan infrastruktur masih menjadi perhatian penting, sehingga pemanfaatan digitalisasi pelayanan akademik berbasis digital belum dapat dirasakan secara merata dan optimal.

Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang aktif menyerap aspirasi mahasiswa sebagai bagian dari tanggung jawab kelembagaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik.

Upaya ini dilakukan untuk membangkitkan motivasi mahasiswa dalam menyelesaikan studi serta memenuhi target peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik. Ini menjadi keseriusan dan komitmen Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terhadap profesionalitas dan penguatan tata kelola yang lebih inovatif (Asti et al., 2025). Hal itulah yang mendorong Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk terus melakukan perbaikan dan optimalisasi layanan. Langkah tersebut merupakan bagian dari optimalisasi pelayanan akademik berbasis digital yang lebih efektif

Digitalisasi pelayanan akademik merupakan inisiatif kolaboratif antara dosen dan mahasiswa untuk meningkatkan efisiensi waktu layanan di lingkungan Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Sistem ini dikembangkan melalui pelibatan dosen yang memiliki kompetensi dalam bidang komputer dan digitalisasi data, sehingga proses perancangan sistem dapat dilakukan secara profesional dan sesuai kebutuhan akademik. Setelah konsep dan desain dirumuskan, sistem tersebut diajukan untuk memperoleh persetujuan serta review dari Ketua Prodi sebagai bentuk pengawasan dan penjaminan mutu. (Imaduddin et al., 2025) Selanjutnya, dilakukan penyederhanaan mekanisme pelayanan administrasi akademik agar lebih efektif dan mudah diimplementasikan dalam alur kerja program studi. Upaya perbaikan dan pemutakhiran sistem dilakukan secara berkelanjutan sebagai bentuk perawatan (*maintenance*) dan pemeliharaan infrastruktur digital secara berkala.

Digitalisasi pelayanan akademik tidak hanya bermakna mengalihkan pekerjaan manual menjadi sistematis dan otomatis, tetapi juga mendorong perubahan budaya kerja yang lebih profesional. Untuk mencapai profesionalitas tersebut, dibutuhkan pembangunan pola pikir yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Paradigma inilah yang menjadi dasar penerapan birokrasi modern di perguruan tinggi (Anastasia et al., 2025). Kinerja program studi pun tidak lagi dipahami secara hierarkis, melainkan lebih bersifat kolaboratif dengan membangun jejaring antarpemangku kepentingan yang saling terhubung. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan layanan akademik yang lebih efektif.

Kendala utama yang dihadapi dalam implementasi sistem pelayanan akademik berbasis digital di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah belum sepenuhnya terupgradenya layanan informasi pada tingkat program studi serta belum terintegrasi sistem tersebut dengan unit-unit terkait seperti BAK (bagian Akaademik) UIN Maulana Malik Ibrahim. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur digital yang belum dikelola secara optimal, serta minimnya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi untuk mengintegrasikan sistem secara menyeluruh (Rizkiyah, 2025). Oleh karena itu, dibutuhkan penyusunan *digital roadmap* yang komprehensif untuk menjembatani dan menghubungkan sistem layanan akademik di seluruh sektor universitas. *Digital roadmap* tersebut diharapkan tidak hanya mampu menciptakan integrasi antarprogram studi dengan standar layanan akademik terbaik, tetapi juga mendorong perubahan pola pikir pelayanan akademik yang berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Dengan adanya layanan akademik berbasis digital ini, mahasiswa tidak lagi harus datang langsung ke kantor Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk mengurus prosedur dan persyaratan ujian proposal skripsi maupun ujian komprehensif. Seluruh proses dapat dilakukan dari berbagai tempat dengan waktu yang fleksibel, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi bagi mahasiswa. Kondisi ini menunjukkan bahwa Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mampu beradaptasi dengan kebutuhan mahasiswa yang menuntut pelayanan yang cepat, dan jelas terhadap dinamika akademik (Zahro et al., 2025). Lebih dari itu, implementasi layanan ini mencerminkan komitmen Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terhadap prinsip-prinsip *good governance*, khususnya dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan perguruan tinggi.

Keberadaan website menjadi sarana strategis dalam membangun komunikasi dua arah antara mahasiswa dan dosen berbasis teknologi digital, sehingga mampu meningkatkan optimalisasi kinerja pelayanan akademik. Melalui sistem ini, proses administrasi proposal dan skripsi dapat berlangsung lebih cepat dan terintegrasi dengan baik (Muslihin et al., 2025). Selain itu, pemanfaatan teknologi digital tersebut berperan penting dalam mengurangi hambatan

komunikasi serta meminimalkan terjadinya kesalahan informasi yang selama ini sering dialami mahasiswa. Dengan demikian, inovasi ini menunjukkan adanya komitmen kuat dari Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk melakukan transformasi pelayanan akademik yang berorientasi pada penyederhanaan prosedur kepengurusan berbagai dokumen akademik.

D. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi manajemen pelayanan akademik di Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah berjalan secara sistematis melalui pemanfaatan website resmi sebagai pusat layanan administrasi akademik. Sistem berbasis digital ini mencakup berbagai layanan utama seperti pendaftaran seminar proposal, ujian komprehensif, dan pengajuan skripsi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Implementasi tersebut menunjukkan adanya transformasi tata kelola akademik menuju model pelayanan yang lebih efisien dan berorientasi pada kemudahan pengguna (user-friendly). Terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan. Pertama, penguatan integrasi sistem digital dengan SIAKAD universitas diperlukan agar seluruh proses akademik dapat berjalan lebih sinkron dan otomatis. Kedua, peningkatan kapasitas digital bagi mahasiswa dan dosen melalui pelatihan singkat akan membantu optimalisasi pemanfaatan platform digital tersebut. Ketiga, perlu adanya pembaruan rutin konten dan fitur website, terutama pada halaman layanan akademik.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, data yang digunakan bersumber utama dari observasi visual website dan diskusi sejawat, sehingga belum mencakup perspektif mendalam dari pihak pengembang sistem dan pengelola Prodi MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang secara langsung. Kedua, penelitian dilakukan dalam rentang waktu yang terbatas, yakni selama bulan Agustus 2025, sehingga belum dapat menangkap dinamika perubahan sistem dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk melibatkan pendekatan wawancara mendalam sehingga memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas dan keberlanjutan digitalisasi manajemen pelayanan akademik di perguruan tinggi.

REFERENSI

- Afra, M., & Alwi, S. (2025). Digitalisasi Layanan Pendidikan Untuk Meningkatkan Akuntabilitas Madrasah: Sebuah Tinjauan Literatur. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(02), 237–249.
- Anastasia, J., Rosmaya, M., & Akbar, R. S. (2025). Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Teknologi Antrian Digital. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(3), 5073–5082.
- Asti, R. D., Dalimunthe, N. R., Putra, A. A. S., Rangkuty, M. P., Siregar, F., Maharani, A., & Agustina, D. (2025). Inovasi Manajemen Organisasi Kesehatan dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Era Digital. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 354–360.
- Hadji, M. S., Roibin, Prastyo, A. T., Bakar, A., Faslah, R., Alam, A. M. F., Barkah, Q., Himmatin, U., Puspitasari, I. N. N., & Abdul Ghani, M. Z. (2025). Cultural transformation: religious moderation from manuscripts heritage to living tradition in Indonesia and Malaysia. *Cogent Education*, 12(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2556891>
- Imaduddin, M. F., Afdal, M., & Aprilliantoni, A. (2025). The Role of Technology in Enhancing Educational Management and Efficiency: A Literature Review. *El-Idare: Journal Of Islamic Education Management*, 11(1), 161–170.
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- JDIH BPK RI. (2020, February 16). *UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <Https://Peraturan.Bpk.Go.Id/>. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Marno, Padil, M., Aziz, A., Bakar, A., Mubarak, R., Teguh Prastyo, A., Barkah, Q., & Binti Ismail, A.

- (2024). 'Leading with cultural wisdom': egalitarian women's leadership at three universities in Malaysia and Indonesia. *Cogent Education*, 11(1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2372196>
- Meranggi, I. N. T. W. R. (2024). Transformasi Digital Layanan Pemasyarakatan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Bali. *Socio-Political Communication and Policy ...*, 1(4), 89–94. <http://ijespgjournal.org/index.php/shkr/article/view/139>
- Missouri, R., Jamilah, S., Sahid, A., & Safira, D. P. (2025). Tinjauan Sistematis terhadap Inovasi, Kolaborasi, dan Teknologi dalam Manajemen Pendidikan Abad 21. *Pendiri: Jurnal Riset Pendidikan*, 2(2), 65–73.
- Muslikhin, U., Hidayatullah, M. T., & Mu'alimin, M. (2025). Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 3(5), 190–199.
- Prasetyo, M. A., & Veri, J. (2025). Optimalisasi Peran Telekomunikasi dalam Mendorong Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital: A Systematic Literature Review. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 6(3), 1988–2003.
- Prastyo, A. T. (2022). *Metode penelitian kualitatif dalam Manajemen Pendidikan Islam*. Ediide Infografika.
- Prastyo, A. T., Sugiarto, I., & Hidayatullah, A. D. (2022). *Moderasi Beragama Model Pembinaan Pendekatan Integratif Kontekstual*. UIN Maliki Press. <http://repository.uin-malang.ac.id/11373/>
- Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., Tesa, A. R., Aisyah, I., & Saputra, B. (2025). Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(11).
- Rizkiyah, N. (2025). Strategi dan Tantangan Manajemen Pendidikan Tinggi: Systematic Literature Review Menggunakan Metode PRISMA. *Jurnal Ilmiah Literasi Indonesia*, 1(2), 194–202.
- Rodin, R., Hidayah, J., & Harmi, H. (2025). Manajemen Sistem Pendidikan Perguruan Tinggi Islam Di Indonesia. *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 35–52.
- Safana, A. R. D., & Kurniawan, D. (2025). Implementasi Pemrograman Web Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Informasi. *Jurnal Riset Teknik Komputer*, 2(3), 117–123.
- Sahara, L. P., & Prayoga, D. (2024). Penerapan Strategi Digital Marketing pada Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(5), 1191–1197.
- Salsabila, D., Jatnika, D. C., & Firsanty, F. P. (2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan sosial di Indonesia: tinjauan sistematis. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 8(1), 50–59.
- Samudra, D. I., Vebriansyah, D. A., & Winarno, A. (2025). Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Digital: Sebuah Tinjauan Literatur Sistematis terhadap Fokus Studi. *Jurnal Niara*, 18(2), 426–442.
- Setiawan, B., Muzahid, A., Saino, J. S., & Ahmad, S. (2025). Inovasi Layanan Sim Digital Nasional Presisi (SINAR): Tinjauan Literatur Terhadap Dampak dan Tantangan Pelayanan Online Polri. *Proceedings of Police Academy*, 1(1), 183–196.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Supriatna, T., Juhandi, D., & ... (2022). Promosi Media Sosial dan Literasi Digital Terhadap Kinerja Pemasaran yang di Moderasi Akses Fasilitas Digital. *MASTER: Jurnal* <https://www.journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/master/article/view/481>
- Thasman, T., Satyadharma, M., Susanti, N., & Hado, H. (2025). Transformasi Birokrasi melalui Inovasi Pelayanan Publik: Kajian Literatur tentang Reformasi dan Akuntabilitas Pemerintahan. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 5(1), 37–52.
- Zahro, S. I., Putri, F. A., Fathurrobbani, M., & Mu'allimin, M. (2025). Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Sebuah Literature Review Sistematik terhadap Tren dan Kontribusi pada Kepuasan Stakeholder (2020–2025). *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan Dan Bahasa*, 2(4), 57–66.