PERAN SISTEM INFORMASI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN

Irda Suriani[1], Yusmilan Silitonga[2], Ade Amelia Pohan[3], Humairoh Fatma[4], Sita Ayu Rahmadani[5], Cinta Salsabila[6], Nur Sakinah Hasibuan[7], Nadira[8], Lulu Luthfiah[9], Nur Fadilah Hasibuan[10], Aida Aulia Sara Siregar[11]
[1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.11] Jurusan Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Padangsidimpuan, Indonesia
irdasuriani@uinsyahada.ac.id

ABSTRACT

Academic administration services, such as course registration, grade access, schedules, and document processing, are increasingly delivered through digital information systems. However, the availability of a system does not automatically ensure service quality. This study examines the role of digital information systems in improving the quality of academic administration services, their forms of use, and their supporting and inhibiting factors, using UIN Syahada Padangsidimpuan as the context. A descriptive qualitative method with a library research approach was applied to 7 scientific journal articles published between 1988 and 2025, analyzed through the five SERVQUAL dimensions and the DeLone and McLean information systems success model. The findings indicate that digital information systems accelerate services, facilitate access to information, improve data accuracy, and support administrative efficiency and transparency. Their implementation still faces network and system disruptions, limited user skills, data security risks, and insufficient socialization. Higher education institutions need to develop infrastructure, improve human resource capabilities, and evaluate systems regularly. Field research is needed to determine actual conditions at UIN Syahada Padangsidimpuan.

Keywords: *digital information systems, academic administration, service quality, higher education*

ABSTRAK

Pelayanan administrasi akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), akses nilai, jadwal, dan pengurusan dokumen, semakin banyak dilakukan melalui sistem informasi digital. Namun, keberadaan sistem belum otomatis menjamin kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengkaji peran sistem informasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik, bentuk pemanfaatannya, serta faktor pendukung dan penghambatnya, dengan UIN Syahada Padangsidimpuan sebagai konteks. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan terhadap 7 artikel jurnal ilmiah yang terbit antara 1988 dan 2025, dianalisis dengan lima dimensi SERVQUAL dan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean. Hasil

kajian menunjukkan bahwa sistem informasi digital berperan mempercepat pelayanan, mempermudah akses informasi, meningkatkan ketepatan pengelolaan data, dan mendukung efisiensi serta transparansi administrasi. Penerapannya masih menghadapi gangguan jaringan dan sistem, keterbatasan kemampuan pengguna, risiko keamanan data, dan kurangnya sosialisasi. Perguruan tinggi perlu mengembangkan infrastruktur, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, dan mengevaluasi sistem secara berkala. Penelitian lapangan diperlukan untuk mengetahui kondisi nyata di UIN Syahada Padangsidimpuan.

Kata Kunci: sistem informasi digital, pelayanan akademik, kualitas pelayanan, perguruan tinggi

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong hampir semua bidang, termasuk perguruan tinggi, memanfaatkan teknologi digital agar pekerjaan lebih cepat, mudah, dan efisien. Pemanfaatan ini tidak hanya untuk pembelajaran, tetapi juga untuk pelayanan administrasi akademik yang berhubungan langsung dengan kebutuhan mahasiswa, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan Kartu Hasil Studi (KHS), pengurusan surat akademik, jadwal perkuliahan, informasi nilai, dan data mahasiswa.

Pada masa sebelumnya, sebagian pelayanan administrasi akademik dilakukan secara manual. Mahasiswa harus datang ke bagian administrasi untuk memperoleh informasi atau mengurus dokumen, sehingga proses dapat memakan waktu lama saat jumlah pemohon meningkat, serta berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, keterlambatan pengolahan data, dan kesulitan menemukan kembali dokumen. Sistem informasi digital, yang memanfaatkan komputer, jaringan internet, perangkat lunak, dan basis data untuk mengelola dan menyampaikan informasi, hadir sebagai solusi karena memungkinkan administrasi berjalan lebih terstruktur dan terintegrasi (Mannang, 2025; Zulfa dkk., 2025).

Namun, keberadaan sistem tidak otomatis menjamin pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan dipengaruhi kestabilan jaringan, kemudahan penggunaan, kelengkapan dan ketepatan informasi, kecepatan petugas menanggapi mahasiswa,

serta kemampuan pengguna. Studi pada mahasiswa suatu institut menunjukkan bahwa sistem administrasi digital umumnya dinilai cukup baik dan bermanfaat, tetapi masih menghadapi kendala pemahaman fitur, kecepatan akses, dan ketersediaan layanan bantuan (Januaripin dkk., 2025). Kajian tentang persepsi dan hambatan penggunaan sistem informasi akademik berbasis web juga telah dilakukan di UIN Sumatera Utara (Sufa & Nasution, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi digital ditentukan tidak hanya oleh teknologinya, tetapi juga oleh kualitas pengelolaan dan pelayanan perguruan tinggi.

Sistem informasi adalah kesatuan manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyampaikan informasi guna mendukung operasional, pengelolaan, dan pengambilan keputusan organisasi. Di perguruan tinggi, sistem informasi mengelola data mahasiswa, jadwal, nilai, dan informasi akademik secara lebih terorganisasi (Indrayani, 2011). Sistem informasi digital adalah sistem yang menggunakan teknologi digital untuk mengelola dan menyampaikan informasi, dengan ciri berbasis teknologi, pengolahan data elektronik, kemudahan akses, kecepatan pengolahan, dan integrasi data. Sistem ini tidak hanya menyimpan data, tetapi juga meningkatkan efektivitas pekerjaan dan kualitas pelayanan.

Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan pengelolaan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan, meliputi pengelolaan data mahasiswa, pengaturan jadwal, pengisian KRS, pengolahan nilai, penerbitan dokumen akademik, dan pelayanan informasi pendidikan. Administrasi yang dikelola baik memudahkan mahasiswa memenuhi kebutuhan akademik, sedangkan pengelolaan yang kurang efektif dapat menghambat kegiatan mahasiswa.

Kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, yaitu cepat, tepat, ramah, jelas, dan dapat dipercaya. Parasuraman dkk. (1988) mengembangkan SERVQUAL dengan

lima dimensi yang penerapannya pada pelayanan akademik digital dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1 Dimensi SERVQUAL pada pelayanan administrasi akademik digital

Dimensi	**Penerapan pada pelayanan akademik digital**
Tangibles (bukti fisik)	Ketersediaan perangkat, jaringan internet, aplikasi, dan tampilan sistem yang mudah digunakan
Reliability (keandalan)	Ketepatan data mahasiswa, nilai, dan jadwal serta kelancaran sistem saat digunakan
Responsiveness (daya tanggap)	Kecepatan petugas menanggapi keluhan atau pertanyaan mahasiswa
Assurance (jaminan)	Pengetahuan dan kesopanan petugas, serta keamanan data pribadi dan kerahasiaan informasi akademik
Empathy (empati)	Perhatian pada kebutuhan mahasiswa dan bantuan sesuai masalah yang dihadapi

DeLone dan McLean (2003) menilai keberhasilan sistem informasi melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Berdasarkan kerangka tersebut dan SERVQUAL, kualitas pelayanan administrasi akademik digital dapat dinilai melalui tujuh indikator pada Tabel 2.

Tabel 2 Indikator kualitas pelayanan administrasi akademik digital

Indikator	**Penjelasan**
Kemudahan akses	Sistem mudah diakses mahasiswa dan tenaga administrasi
Kecepatan pelayanan	Pelayanan dan penyampaian informasi berlangsung cepat
Ketepatan informasi	Informasi sesuai dengan data dan kondisi akademik sebenarnya
Keandalan sistem	Sistem stabil dan jarang mengalami gangguan
Keamanan data	Data pribadi dan informasi akademik mahasiswa terlindungi
Kelengkapan informasi	Sistem menyediakan informasi yang dibutuhkan mahasiswa
Kepuasan pengguna	Sistem memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa

Indikator ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi perguruan tinggi untuk mengetahui bagian pelayanan yang sudah baik dan yang masih perlu diperbaiki.

Berdasarkan hal tersebut, artikel ini bertujuan (1) mengkaji peran sistem informasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik, (2) mengidentifikasi bentuk pemanfaatan dan manfaatnya bagi mahasiswa dan tenaga administrasi, (3) mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapannya, dan (4) merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan, dengan UIN Syahada

Padangsidimpuan sebagai konteks. Secara teoretis, kajian ini menambah wawasan tentang sistem informasi digital dalam pendidikan. Secara praktis, hasilnya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi mahasiswa, tenaga administrasi, pengelola kampus, dan peneliti selanjutnya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*), yaitu menjelaskan suatu fenomena secara sistematis berdasarkan sumber tertulis yang relevan tentang sistem informasi digital, administrasi akademik, dan kualitas pelayanan di perguruan tinggi. Penelusuran dilakukan secara daring melalui portal jurnal ilmiah dengan kata kunci “sistem informasi akademik”, “administrasi akademik”, “kualitas pelayanan”, dan “SERVQUAL”. Kriteria inklusi: artikel jurnal berbahasa Indonesia atau Inggris yang membahas sistem informasi di perguruan tinggi, digitalisasi layanan akademik, atau teori kualitas pelayanan dan keberhasilan sistem informasi. Kriteria eksklusi: sumber yang identitas publikasinya tidak lengkap atau tidak berkaitan langsung dengan tema. Sumber yang ditelaah berjumlah 7, terdiri atas 2 artikel teori (Parasuraman dkk., 1988; DeLone & McLean, 2003) dan 5 artikel jurnal terbitan 2011–2025. Data dianalisis dengan analisis isi melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Pembahasan tentang UIN Syahada Padangsidimpuan digunakan sebagai konteks kajian, bukan hasil pengukuran langsung terhadap kepuasan mahasiswa atau kinerja sistem di kampus tersebut.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Peran Sistem Informasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Akademik

Sistem informasi digital berperan mengubah pelayanan yang semula manual menjadi lebih praktis dan terorganisasi. Mahasiswa membutuhkan informasi jadwal, pengisian KRS, hasil studi, informasi pembayaran, dan dokumen akademik. Jika semuanya dilakukan manual, pelayanan memakan waktu lebih lama, terutama saat banyak

mahasiswa mengajukan kebutuhan yang sama. Dengan portal akademik, kegiatan tersebut dapat dilakukan secara elektronik sesuai fasilitas kampus tanpa harus selalu mendatangi bagian administrasi. Perannya meliputi mempercepat pelayanan, meningkatkan ketepatan pengelolaan data karena data tersimpan lebih terstruktur, mempermudah penyampaian informasi, meningkatkan transparansi karena mahasiswa dapat memeriksa informasinya melalui akun masing-masing, dan mendukung efisiensi kerja tenaga administrasi karena pekerjaan berulang berkurang (Mannang, 2025; Zulfa dkk., 2025). Di UIN Syahada Padangsidimpuan, sistem digital berpotensi membantu mahasiswa memperoleh informasi dan menyelesaikan urusan administrasi dengan lebih mudah, namun keberhasilannya tetap perlu dilihat dari kondisi sistem yang benar-benar digunakan, kualitas pengelolaan, dan pengalaman pengguna.

2. Bentuk Pemanfaatan Sistem Informasi Digital

Bentuk pemanfaatan sistem informasi digital dalam administrasi akademik dirangkum pada Tabel 3.

Tabel 3 Bentuk pemanfaatan sistem informasi digital dalam administrasi akademik

Bentuk	Fungsi
Pengelolaan KRS	Pengisian KRS secara elektronik sesuai jadwal dan ketentuan; membantu memilih mata kuliah dan memeriksa data; pengelolaan data KRS lebih terstruktur
Pengaksesan KHS	Mahasiswa memperoleh nilai dan hasil studi yang telah dipublikasikan pihak berwenang tanpa proses manual
Informasi jadwal perkuliahan	Penyampaian mata kuliah, dosen pengampu, waktu, dan ruang; mengurangi kesalahpahaman jadwal
Pengelolaan data mahasiswa	Penyimpanan dan pembaruan identitas, program studi, semester, dan status akademik sesuai kewenangan
Pelayanan surat akademik	Pengajuan, pencatatan, dan pemantauan permohonan surat, seperti surat keterangan aktif kuliah, jika fasilitasnya tersedia
Informasi dan pengumuman	Penyampaian kegiatan akademik, jadwal pembayaran, kalender akademik, dan perubahan jadwal; perlu diperbarui berkala

3. Kontribusi terhadap Kualitas Pelayanan

Kecepatan pelayanan. Karena banyak kegiatan dapat dilakukan secara elektronik, mahasiswa tidak harus datang ke kantor hanya untuk memperoleh informasi yang dapat diakses melalui sistem.

Ketepatan informasi. Pengelolaan data yang terstruktur membantu mengurangi kesalahan pencatatan. Namun, ketepatan tetap bergantung pada kualitas data yang dimasukkan, proses pembaruan, dan pengawasan pengelola.

Kemudahan akses. Layanan dapat diperoleh melalui perangkat elektronik selama sistem tersedia dan jaringan internet memadai, sehingga mahasiswa tidak selalu harus berada di kampus.

Efisiensi administrasi. Penggunaan dokumen fisik dan pekerjaan berulang berkurang sehingga tenaga administrasi dapat lebih fokus pada pelayanan yang membutuhkan penanganan langsung.

Transparansi. Mahasiswa dapat memeriksa data KRS, nilai, atau status administrasinya melalui akun masing-masing jika fitur tersedia, yang dapat meningkatkan kepercayaan terhadap proses pelayanan.

Kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan dapat diakses berpotensi meningkatkan kepuasan. Namun, kepuasan tidak hanya ditentukan teknologi, tetapi juga sikap petugas, kejelasan prosedur, dan penanganan keluhan.

4. Analisis Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Pada dimensi **bukti fisik**, tampilan sistem yang sederhana membantu mahasiswa, sedangkan tampilan rumit menyulitkan mahasiswa yang belum terbiasa. Pada dimensi **keandalan**, gangguan sistem atau data yang tidak sesuai menurunkan kepercayaan mahasiswa, sehingga pemeliharaan dan pemeriksaan berkala diperlukan. Pada dimensi **daya tanggap**, mahasiswa tetap membutuhkan bantuan manusia ketika menghadapi kendala, sehingga petugas perlu menanggapi pertanyaan dan keluhan dengan cepat. Pada dimensi **jaminan**, kampus perlu melindungi data mahasiswa dari akses tidak berwenang dan mengatur hak akses sesuai tugas pengguna. Pada dimensi **empati**, kampus perlu memberi panduan dan bantuan kepada mahasiswa yang kesulitan menggunakan sistem karena kemampuan teknologi mahasiswa tidak sama. Dengan demikian, kualitas pelayanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada

kemampuan kampus melayani sesuai kebutuhan mahasiswa.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi digital dirangkum pada Tabel 4.

Tabel 4 Faktor pendukung dan penghambat penerapan sistem informasi digital

Aspek	Faktor pendukung	Faktor penghambat
Infrastruktur	Komputer, server, perangkat jaringan, dan akses internet yang memadai	Gangguan jaringan, terutama saat banyak pengguna; keterbatasan perangkat dan sarana
Sumber daya manusia	Kemampuan tenaga administrasi, dosen, dan mahasiswa menggunakan teknologi; kesadaran akan manfaat teknologi	Pemahaman pengguna tidak merata sehingga terjadi kesalahan penggunaan dan pelayanan melambat
Kualitas dan pemeliharaan sistem	Pemeriksaan dan pembaruan berkala	Gangguan teknis: server tidak dapat diakses, kesalahan aplikasi, halaman lambat dimuat
Dukungan kampus	Dukungan pimpinan: anggaran, fasilitas, dan kebijakan	Sosialisasi dan panduan kurang; layanan bantuan terbatas
Keamanan data	Pengaturan hak akses dan pengelolaan data sesuai ketentuan	Perlindungan kurang memadai sehingga berisiko penyalahgunaan atau kebocoran data

Kendala pemahaman fitur, kecepatan akses, dan ketersediaan layanan bantuan, serta kebutuhan pelatihan dan pendampingan pengguna, juga dilaporkan dalam

literatur (Januaripin dkk., 2025; Sufa & Nasution, 2025).

6. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan sintesis literatur, upaya yang dapat dilakukan perguruan tinggi meliputi: (1) meningkatkan infrastruktur, terutama jaringan internet dan kapasitas server agar sistem stabil saat diakses banyak mahasiswa; (2) mengevaluasi sistem secara berkala; (3) memberi pelatihan dan sosialisasi kepada mahasiswa dan tenaga administrasi (Januaripin dkk., 2025); (4) meningkatkan keamanan data akademik melalui pengaturan hak akses, kata sandi yang aman, dan pengelolaan data sesuai ketentuan; (5) menyediakan layanan bantuan atau pusat pengaduan yang jelas; dan (6) memadukan pelayanan digital dengan pelayanan langsung, karena sebagian kebutuhan mahasiswa tetap memerlukan penjelasan dan bantuan petugas.

7. Relevansi bagi UIN Syahada Padangsidimpuan

UIN Syahada Padangsidimpuan membutuhkan pelayanan administrasi yang mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa secara tepat, cepat, dan mudah diakses, sehingga pemanfaatan sistem informasi digital relevan. Penerapannya perlu memperhatikan pengalaman pengguna: sistem mudah dipahami, informasinya akurat, dapat diakses dengan baik, dan aman. Pelayanan administrasi tetap membutuhkan peran tenaga kependidikan karena keputusan administrasi, penanganan keluhan, dan penjelasan tertentu memerlukan keterlibatan manusia. Pembahasan ini merupakan analisis berdasarkan literatur dan konteks perguruan tinggi. Untuk mengetahui kondisi nyata, diperlukan penelitian lapangan melalui wawancara, observasi, atau kuesioner kepada mahasiswa dan tenaga administrasi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan kajian literatur, sistem informasi digital berperan penting dalam mendukung pelayanan akademik di perguruan tinggi karena mempercepat pelayanan, mempermudah akses informasi, meningkatkan ketepatan pengelolaan data, dan mendukung efisiensi administrasi. Bentuk pemanfaatannya meliputi pengelolaan KRS, pengaksesan KHS, penyampaian

jadwal, pengelolaan data mahasiswa, pengurusan dokumen akademik, dan penyampaian pengumuman. Kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi SERVQUAL, dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital ditentukan tidak hanya oleh teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengelola melayani sesuai kebutuhan mahasiswa.

Penerapannya masih menghadapi gangguan jaringan, masalah teknis, keterbatasan kemampuan pengguna, risiko keamanan data, dan kurangnya sosialisasi. Karena itu, perguruan tinggi perlu mengevaluasi dan mengembangkan sistem secara berkelanjutan, meningkatkan infrastruktur, memberi pelatihan, dan menyediakan layanan bantuan. Kajian ini terbatas pada literatur dan belum mengukur kondisi nyata di UIN Syahada Padangsidimpuan, sehingga penelitian lapangan disarankan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Indrayani, E. (2011). Pengelolaan sistem informasi akademik perguruan tinggi berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK). *Jurnal Penelitian Pendidikan, 12*(1), 51–67.

Januaripin, M., Winarso, W., Sumarna, C., & Jubaedah, U. (2025). Digitalisasi layanan administrasi akademik: Evaluasi pengalaman, kendala, dan kebutuhan mahasiswa. *JAMP: Jurnal Administrasi Pendidikan dan Manajemen Pendidikan, 8*(1), 145–159.

Mannang, A. G. (2025). Implementasi sistem informasi berbasis web untuk pengelolaan data akademik. *1*(1), 16–22.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Sufa, A. M., & Nasution, M. I. P. (2025). Persepsi dan hambatan penggunaan sistem informasi akademik berbasis web di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2*(3), 347–357. https://doi.org/10.61722/jemba.v2i3.954

Zulfa, A. A., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2025). Peran sistem informasi

akademik berbasis web dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan akademik di perguruan tinggi. *Jurnal Tahsinia, 6*(1), 115–134.