



# MANAJEMEN TRANSFORMASI DIGITAL DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK DI FAKULTAS TARBIYAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

Diki Darmawan<sup>1</sup>, Ismi Rohmattul Muslimah<sup>2</sup>, Muhammad Fatichul Irsyad<sup>3</sup>, Aulia Dini Afifatusholihah<sup>4</sup>, Heru kiswanto<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, Indonesia

Email: [dikydarmawan149@gmail.com](mailto:dikydarmawan149@gmail.com)



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v10i4.1201>

## Sections Info

### Article history:

Submitted: 13 November 2025

Final Revised: 17 November 2025

Accepted: 15 December 2025

Published: 26 December 2025

### Keywords:

Management

Digital Transformation

Service Effectiveness



## ABSTRACT

This study aims to analyze the management of digital transformation in improving the effectiveness of academic services at the Faculty of Tarbiyah, UIN Syekh Wasil Kediri. The research was conducted using a qualitative case study method through interviews, observations, and document analysis, and the data were examined using Miles and Huberman's interactive analysis model. The findings show that digital transformation was systematically planned through needs mapping, infrastructure strengthening, development of digital SOPs, human resource training, and the preparation of an information system roadmap. This planning stage aligns with the unfreezing phase in Kurt Lewin's Change Management Theory, where old patterns are weakened and awareness of the need for change is built. In the implementation or changing phase, the adoption of integrated digital services led to real shifts in work culture, improved data processing speed, easier student access, and reduced administrative workload. The evaluation results indicate that the refreezing stage has been achieved, marked by faster service delivery, increased data accuracy, improved accessibility, fewer complaints, and the establishment of a more efficient and accountable digital work culture. Overall, digital transformation at the Faculty of Tarbiyah, UIN Syekh Wasil Kediri has reached a consolidation phase and has become an important foundation for modernizing academic governance.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen transformasi digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif studi kasus melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital direncanakan secara sistematis melalui pemetaan kebutuhan, penguatan infrastruktur, penyusunan SOP digital, pelatihan SDM, serta penyusunan roadmap sistem informasi. Proses ini sesuai dengan tahap unfreezing dalam Change Management Theory Kurt Lewin, yaitu melemahkan pola lama dan menumbuhkan kesadaran akan pentingnya perubahan. Pada tahap pelaksanaan atau changing, penerapan layanan terintegrasi menghasilkan perubahan nyata dalam budaya kerja, meningkatkan kecepatan pemrosesan data, memudahkan akses mahasiswa, dan mengurangi beban administrasi. Evaluasi menunjukkan bahwa tahap refreezing telah dicapai, ditandai dengan peningkatan kecepatan layanan, akurasi data, kemudahan akses, penurunan keluhan, serta terbentuknya budaya kerja digital yang lebih efisien dan akuntabel. Secara keseluruhan, transformasi digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri telah mencapai fase pemantapan dan menjadi fondasi penting dalam modernisasi tata kelola akademik.

**Kata kunci:** Manajemen, Transformasi Digital, Efektivitas Layanan.

## PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi salah satu agenda penting dalam pengelolaan pendidikan tinggi di Indonesia pada era modern. Perubahan ekosistem masyarakat yang semakin terhubung melalui teknologi menuntut lembaga perguruan tinggi lebih adaptif terhadap sistem pelayanan akademiknya agar lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Digitalisasi layanan bukan hanya menjadi pilihan, tetapi menjadi tuntutan global yang berkaitan langsung dengan kualitas tata kelola institusi pendidikan (Susanto dkk., 2025). Seiring arus perkembangan teknologi, kampus dituntut tidak sekadar menyediakan layanan akademik secara daring, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut mampu memberikan pengalaman yang efektif bagi mahasiswa, dosen, maupun tenaga kependidikan.

UIN Syekh Wasil Kediri sebagai kampus Islam negeri yang telah berkembang menghadapi tuntutan peningkatan kualitas layanan akademik seiring bertambahnya jumlah mahasiswa dan kebutuhan akses layanan aman, cepat dan stabil. Khususnya pada Fakultas Tarbiyah sistem pelayanan konvensional dinilai sudah tidak memadai sehingga diperlukan transformasi digital yang dirancang secara sistematis agar mampu memberikan layanan tanpa batas ruang dan waktu. Tren digitalisasi di perguruan tinggi juga semakin kuat dengan meningkatnya investasi pada sistem informasi akademik, layanan administrasi online, dan platform komunikasi digital, didorong oleh kebijakan pemerintah dalam modernisasi birokrasi. Namun keberhasilan setiap kampus bergantung pada kesiapan SDM, infrastruktur, dan strategi manajemen yang diterapkan, sehingga menarik untuk mengkaji bagaimana Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri mengelola transformasi tersebut.

Berikut beberapa penelitian terdahulu terkait transformasi digital perguruan tinggi. Penelitian (Zulfa dkk., 2025) menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akademik mampu mempercepat proses layanan administrasi mahasiswa. (Anggraini dkk., 2025) dalam penelitiannya menegaskan keberhasilan digitalisasi dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia. (Hidayat dkk., 2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa infrastruktur teknologi yang memadai menjadi faktor utama pendukung kelancaran digitalisasi layanan. Sementara itu, penelitian (Kamariah, 2024) menyimpulkan bahwa transformasi digital akan berdampak signifikan jika diikuti dengan evaluasi berkelanjutan. Dari peneliti terdahulu masih menyisahkan celah penelitian yang bisa diisi oleh peneliti dalam aspek manajerial transformasi digital dengan analisa *Change Management Theory* oleh Kurt Lewin terhadap efektivitas layanan perguruan tinggi (Muda, 2024).

Pelayanan akademik merupakan salah satu inti layanan perguruan tinggi karena bersentuhan langsung dengan pengalaman mahasiswa, di mana proses seperti pengisian KRS, penerbitan KHS, pengajuan surat-menyurat, bimbingan akademik, dan manajemen data mahasiswa harus dikelola secara optimal, sementara transformasi digital diharapkan mampu memastikan bahwa seluruh proses tersebut berlangsung lebih efektif, tidak hanya diukur dari tersedianya aplikasi, tetapi juga dari kemudahan mahasiswa dalam mengoperasikannya. Berdasarkan hal tersebut, mendasari peneliti untuk menganalisis secara mendalam bagaimana proses manajemen transformasi digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri diterapkan mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi dengan kolaborasi *Change Management Theory*, serta untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai bagaimana transformasi tersebut dijalankan dan berdampak pada kualitas layanan akademik yang diterima mahasiswa (Gamar & Maliki, 2025).

Penelitian ini penting secara teoretis karena memperkaya kajian tentang manajemen transformasi digital di perguruan tinggi, khususnya pada institusi Islam negeri yang masih

berkembang, serta dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi perguruan tinggi dalam menyusun kebijakan dan strategi digital yang efektif, sekaligus menjadi contoh bagi kampus lain yang sedang beralih dari sistem manual ke digital. Transformasi digital yang berhasil akan meningkatkan kualitas dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan, sehingga pemahaman mengenai efektivitas penerapan teknologi dalam pelayanan akademik menjadi relevan dan strategis bagi masa depan pendidikan tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting dilaksanakan karena memberikan jawaban atas kebutuhan akademik, institusional, maupun operasional dalam manajemen transformasi digital di perguruan tinggi. Penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan bagaimana Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri bergerak menuju pelayanan akademik yang lebih modern dan berkelanjutan melalui strategi manajemen yang terencana dan terukur.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses manajemen transformasi digital dalam pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan unit akademik, staf IT, staf administrasi, dan mahasiswa sebagai pengguna layanan. Selain itu, penelitian juga memanfaatkan observasi langsung terhadap proses pelayanan serta telaah dokumen seperti SOP layanan akademik, kebijakan digital kampus, laporan kinerja, dan dokumentasi sistem. Teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan informan yang dinilai memiliki pengetahuan relevan terhadap implementasi transformasi digital (Rukin, 2019).

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif model interaktif Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, serta pengecekan kredibilitas temuan kepada informan yang terlibat. Analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak data terkumpul hingga tahap penarikan kesimpulan untuk memastikan temuan yang tersusun benar-benar menggambarkan kondisi nyata di lapangan (Arianto, 2024). Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan efektivitas transformasi digital dalam pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebelum masuk pada pemaparan hasil penelitian, bagian pembahasan ini menguraikan secara naratif bagaimana temuan lapangan ditafsirkan melalui teori dan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya. Pembahasan ini menempatkan proses transformasi digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri dalam konteks manajerial, teknologis, dan kultural, sehingga setiap temuan tidak hanya dipandang sebagai fakta empiris, tetapi juga dikaitkan dengan prinsip manajemen perubahan yang relevan.

Analisis dilakukan dengan melihat bagaimana perencanaan transformasi digital dirancang, bagaimana pelaksanaannya dioperasionalkan, serta sejauh mana efektivitasnya tercermin dalam peningkatan mutu pelayanan akademik kepada mahasiswa. Selain itu, pembahasan juga menempatkan temuan penelitian dalam posisi perbandingan dengan

penelitian terdahulu untuk melihat persamaan, perbedaan, maupun kontribusi baru yang berhasil dihasilkan. Dengan demikian, pembahasan ini menjadi jembatan analitis yang menghubungkan antara data empiris, teori, dan implikasi akademik sebelum hasil penelitian dipaparkan secara lebih terperinci.

### **1. Perencanaan Transformasi Digital dalam Pelayanan Akademik**

Perencanaan transformasi digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri diawali dengan proses identifikasi kebutuhan layanan akademik yang dinilai semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah mahasiswa setiap tahun, sehingga volume layanan administrasi akademik juga mengalami lonjakan signifikan. Kondisi ini menjadi salah satu alasan kuat bagi kampus untuk memastikan sistem layanan tidak lagi mengandalkan proses manual yang rentan terlambat, tidak terdokumentasi dengan baik, dan sulit dilakukan monitoring.

Pada tahap awal, kampus melakukan analisis situasi untuk mengetahui titik lemah dan potensi perbaikan pada sistem layanan yang berjalan sebelumnya. Hasil temuan menunjukkan bahwa beberapa layanan, seperti pengurusan KRS, surat akademik, dan pengecekan nilai masih dilakukan secara langsung di loket fakultas sehingga menimbulkan antrean panjang pada awal semester. Selain itu, sebagian besar proses pencatatan masih dilakukan melalui dokumen fisik, yang memerlukan waktu tambahan untuk pemindahan ke dalam data digital. Temuan ini memperkuat urgensi modernisasi sistem agar kegiatan akademik dapat berlangsung lebih cepat, akurat, dan dapat dipantau secara real time.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Kasubag menjelaskan bahwa perencanaan transformasi digital dilakukan dengan mengimplementasikan alur pelayanan akademik yang sebelumnya manual menjadi layanan akademik dengan sistem digital. Perencanaan transformasi digital diawali dengan mengidentifikasi kebutuhan layanan, menentukan aplikasi yang relevan, serta menyusun rencana implementasinya. Perencanaan transformasi digital melibatkan staff tata usaha (Kabag dan Kasubag) dan tim IT di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri.

Jika dilihat melalui perspektif *Change Management Theory* dari Lewin, maka tahap ini merupakan fase *unfreezing*, yaitu proses melemahkan pola lama yang dianggap tidak lagi relevan. Pada tahap ini, kampus berupaya menumbuhkan kesadaran kolektif bahwa sistem konvensional tidak mampu menjawab kebutuhan operasional saat ini. Manajemen memberikan berbagai pemaparan kepada dosen dan tenaga administrasi mengenai kebutuhan perubahan dan risiko ketertinggalan jika kampus terus mengandalkan mekanisme lama (Nugraha dkk., 2025). Pendekatan ini bertujuan agar seluruh pihak memahami bahwa transformasi digital bukan sekadar perubahan teknis, melainkan perubahan budaya kerja.

Hasil wawancara dengan Staff tata usaha menyebutkan bahwa terjadi perubahan pola kerja. Perubahan pola kerja pegawai setelah layanan digital menjadi lebih efisien. Pegawai tidak lagi mengerjakan berkas fisik satu per satu. Banyak proses dapat dilakukan melalui komputer sehingga waktu penyelesaian lebih cepat.

Dalam evaluasi kebutuhan, pimpinan fakultas juga memetakan komponen kunci yang harus didukung dalam tahap transformasi, mulai dari kesiapan infrastruktur, kompetensi digital tenaga kependidikan, integrasi data antar unit, hingga kesiapan aturan akademik yang menjadi dasar operasional sistem. Pemetaan dilakukan melalui rapat koordinasi, kuesioner internal, serta diskusi kelompok yang melibatkan bagian kabag, kasubag dan tim IT. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa faktor internal seperti variasi kemampuan digital pegawai dan belum adanya SOP digital menjadi tantangan yang perlu disiapkan sejak awal.

Tabel.1 kondisi Sebelum Transformasi

No.	Aspek	Kondisi sebelum Digitalisasi
1.	Pengelolaan Data	Tersebar banyak dokumen fisik
2.	Proses Layanan	Manual harus datang langsung
3.	Intregasi Sistem	Belum terpusat antar unit
4.	Monitoring Progres	Tidak real time, sulit dilacak

Dari tabel tersebut terlihat bahwa tantangan terbesar terletak pada keterpisahan sistem administrasi di masing-masing unit sehingga data akademik membutuhkan waktu tambahan untuk direkonsiliasi. Kondisi ini menimbulkan risiko keterlambatan pelayanan dan inkonsistensi data. Maka salah satu strategi utama dalam perencanaan transformasi adalah pembangunan sistem terpusat yang dapat diakses seluruh unit sehingga pengolahan data dan status layanan dapat dipantau secara langsung.

Dalam proses penyusunan perencanaan, kampus juga menyusun roadmap pengembangan sistem informasi akademik yang kemudian dijadikan dasar arah pengembangan tiga tahun ke depan. Roadmap ini memuat tahapan penguatan infrastruktur jaringan, pengembangan aplikasi akademik berbasis web, pelatihan staf, integrasi database, hingga evaluasi berkelanjutan. Penyusunan roadmap dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat urgensi, kemampuan anggaran, serta kesiapan sumber daya (Ristanti, 2021).

Roadmap tersebut tidak berdiri di ruang hampa, tetapi diselaraskan dengan dokumen rencana strategis perguruan tinggi dan arah kebijakan nasional terkait modernisasi layanan perguruan tinggi. Pemerintah dalam beberapa tahun terakhir mendorong digital governance untuk meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga implementasi transformasi digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri dapat dilihat sebagai bagian dari upaya kampus mengikuti standar tata kelola yang lebih modern dan akuntabel (Natika, 2024). Sinkronisasi ini menunjukkan bahwa kampus tidak hanya menyiapkan strategi internal, tetapi juga menjaga kesesuaian dengan arah kebijakan eksternal.

Pada tahap berikutnya, tim perencanaan menetapkan fokus prioritas implementasi agar transformasi dapat berjalan terukur dan tidak membebani organisasi. Beberapa layanan dipilih sebagai titik awal karena memiliki tingkat kebutuhan tertinggi, seperti proses KRS, KHS, dan permohonan surat akademik. Pemilihan prioritas ini dilakukan melalui analisis tingkat penggunaan layanan dan frekuensi hambatan yang terjadi selama sistem manual. Dengan menentukan fokus awal, kampus dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif pada tahap transisi.

Untuk memastikan keberhasilan perubahan, kampus juga memfokuskan perencanaan pada aspek literasi digital pegawai yang selama ini dinilai beragam. Pelatihan internal dan program pendampingan teknis segera dimasukkan ke dalam rencana implementasi agar tenaga administrasi memiliki kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan sistem. Hal ini sesuai dengan teori transformasi digital yang menyatakan bahwa kesiapan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan perubahan pada organisasi.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Kasubag menjelaskan bahwa dalam adaptasi penggunaan sistem digital dalam pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri dilakukan upaya pelatihan teknis terkait penggunaan aplikasi, workshop pengelolaan data digital, dan pendampingan langsung bagi staf yang memerlukan. Mahasiswa juga didampingi melalui sesi konsultasi. Untuk mahasiswa diberikan manual book, kemudian untuk staf tata usaha diberikan workshop.

Selain pelatihan, kampus menyusun SOP baru untuk mengatur alur pelayanan digital, mulai dari proses masuknya permohonan, pemrosesan oleh petugas, hingga monitoring progres layanan oleh mahasiswa. Penyusunan SOP ini dilakukan agar sistem baru memiliki pedoman yang jelas, sehingga pegawai tidak mengalami kebingungan dalam menjalankan layanan berbasis digital (Rahayu dkk., 2023). Dengan demikian SOP juga membantu memastikan standar pelayanan tetap terjaga dalam kondisi operasional yang baru.

Dalam proses perencanaan, tim IT juga melakukan simulasi teknis dan analisis beban sistem untuk memprediksi kebutuhan server dan kapasitas penyimpanan data. Analisis ini dilakukan agar proses pelayanan dapat berjalan stabil tanpa gangguan meskipun sedang digunakan secara bersamaan oleh banyak mahasiswa. Hasil simulasi menjadi dasar pengambilan keputusan dalam penambahan perangkat server dan peningkatan jaringan.

Selain faktor teknis, kampus juga memperhatikan aspek budaya kerja karena perubahan digital tidak hanya mengalihkan alat, tetapi juga mengubah cara bekerja. Sebagian pegawai yang telah lama bekerja secara manual menunjukkan kekhawatiran terhadap tantangan penggunaan teknologi baru. Untuk itu, kampus melakukan pendekatan persuasif melalui sosialisasi, diskusi, dan pelibatan pegawai dalam proses perencanaan agar mereka merasa menjadi bagian dari perubahan, bukan sekadar penerima kebijakan. Pendekatan ini sesuai dengan tahap *unfreezing*, yaitu upaya menggoyahkan pola pikir lama agar berubah menuju sistem baru.

Perencanaan juga dilakukan dengan mempertimbangkan sustainabilitas sistem dalam jangka panjang. Kampus menyadari bahwa pembangunan sistem digital tidak cukup dengan pengembangan awal, tetapi membutuhkan perawatan, pembaruan, serta evaluasi berkala. Maka perencanaan anggaran tahunan juga memasukkan kebutuhan biaya pemeliharaan perangkat, pengembangan fitur, dan peningkatan kapasitas jaringan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa transformasi digital diposisikan sebagai strategi jangka panjang, bukan investasi sesaat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan transformasi digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri dilakukan melalui pendekatan komprehensif yang melibatkan kesiapan teknologi, penguatan SDM, penyesuaian SOP, dan perubahan budaya kerja. Transformasi direncanakan tidak hanya sebagai modernisasi teknis, tetapi sebagai rekonstruksi sistem manajemen layanan akademik agar lebih cepat, akuntabel, terintegrasi, dan mudah diakses mahasiswa. Dengan fondasi perencanaan seperti ini, kampus telah menyiapkan pijakan kuat untuk memasuki tahap implementasi yang lebih matang dan terarah.

## **2. Pelaksanaan dan Evaluasi Transformasi Digital dalam Pelayanan Akademik**

Pelaksanaan transformasi digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri dimulai setelah perencanaan strategi dinilai matang oleh manajemen kampus. Tahap implementasi dilakukan secara bertahap dengan memprioritaskan layanan akademik yang memiliki tingkat penggunaan tertinggi oleh mahasiswa, seperti registrasi perkuliahan, pengisian KRS, akses KHS, serta pengajuan layanan administrasi akademik. Pendekatan bertahap ini dianggap penting agar transisi menuju sistem digital dapat dilakukan dengan lebih terkendali dan meminimalkan gangguan operasional.

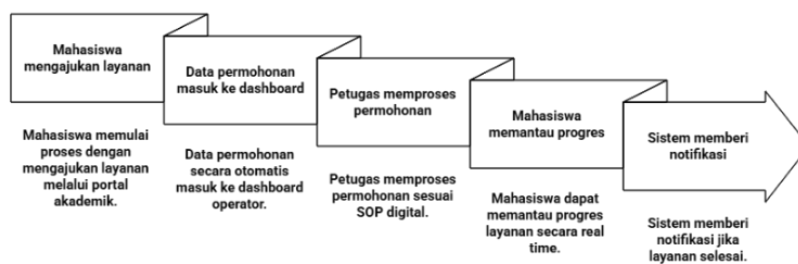
Pada tahap pelaksanaan awal, kabag, kasubag dan tim IT bekerja sama dengan bagian akademik untuk mengembangkan sebuah sistem informasi akademik berbasis web yang terpusat. Sistem ini dirancang agar terhubung dengan database utama kampus sehingga semua informasi akademik dapat diakses secara *real time* (Zulfa dkk., 2025). Pengembangan sistem melibatkan pengujian internal untuk memastikan tidak ada kesalahan logika, bug

aplikasi, maupun gangguan proses yang dapat menghambat layanan mahasiswa ketika sistem diluncurkan secara resmi.

Sejalan dengan teori *Change Management*, tahap ini berada dalam fase *changing*, yaitu saat organisasi benar-benar memulai perubahan nyata dalam rutinitas kerja (M.M dkk., 2024). Pada fase ini, dosen dan tenaga administrasi mulai meninggalkan proses manual dan menggunakan pendekatan digital dalam pelayanan. Perubahan ini tidak hanya menyangkut penggunaan teknologi baru, tetapi juga pergeseran cara berpikir bahwa data akademik kini harus tersimpan secara elektronik dan dapat dipantau dengan instrumen digital. Tahap *changing* ini diwarnai dengan adaptasi sikap, budaya kerja, serta pembiasaan pada alat dan prosedur baru.

Agar proses implementasi berjalan lebih terarah, kampus menetapkan struktur pelaksana perubahan yang jelas (Kebubun & Fonataba, 2024). Pimpinan kampus berperan sebagai pengambil kebijakan, tim IT sebagai pelaksana teknis, bagian akademik sebagai operator layanan, dan fakultas sebagai unit pengguna sistem. Struktur ini membantu memastikan bahwa setiap pihak memahami tugas masing-masing sehingga dinamika perubahan tidak berjalan tanpa koordinasi

Alur Implementasi Sistem Layanan Digital



Gambar 1. Mekanisme pelaksanaan yang dijalankan

Pelaksanaan implementasi berjalan lebih mudah karena kampus menyediakan pelatihan teknis bagi seluruh pegawai yang terlibat dalam pelayanan akademik. Pelatihan difokuskan pada penggunaan sistem, cara memverifikasi berkas, prosedur input data, dan penggunaan dashboard monitoring. Pendampingan teknis dilakukan selama beberapa bulan pertama agar pegawai yang mengalami kesulitan dapat memperoleh bantuan secara langsung. Cara ini terbukti mempercepat adaptasi pegawai dalam menggunakan platform digital. Menurut (Suharto, 2024), dengan mengadopsi teknologi digital, organisasi dapat mengakses dan menganalisis data dengan cepat dan tepat, sehingga memudahkan pengambilan keputusan yang lebih terinformasi dan terfokus. Transformasi digital memfasilitasi peningkatan inovasi strategis.

Dalam proses implementasi, sumber daya teknologi juga mengalami penguatan untuk mengantisipasi lonjakan trafik layanan terutama di awal semester saat mahasiswa mengakses sistem secara serentak (Julianti, 2024). Tim IT fakultas tarbiyah menambah kapasitas server, meningkatkan kapasitas jaringan, serta mengoptimalkan keamanan sistem untuk mencegah kehilangan data atau gangguan serangan digital. Kapasitas infrastruktur yang mumpuni menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan transformasi digital di tahap pelaksanaan.

Dari hasil wawancara mahasiswa menyebutkan bahwa adanya sistem digital dapat mempermudah mahasiswa mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Mahasiswa bisa menggunakan layanan akademik tanpa harus datang ke kampus. Cukup membuka aplikasi,

semua bisa dilakukan dari rumah. Teknologi tidak hanya menyederhanakan tugas administratif, tetapi juga mengharuskan untuk beradaptasi dengan kemajuan digital.

Evaluasi sementara juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital mengurangi antrean layanan secara drastis. Jika pada sistem manual mahasiswa harus mengantre di loket untuk keperluan seperti pengajuan surat atau KRS (kartu rencana studi), kini proses tersebut dapat dilakukan secara daring dari perangkat masing-masing. Perubahan ini memberikan dampak signifikan terhadap kenyamanan mahasiswa, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kampus atau memiliki keterbatasan waktu.

Dalam tahap evaluasi pelaksanaan juga mencakup aspek kualitas layanan. Mahasiswa dalam hal ini menilai bahwa sistem baru memberikan kepastian waktu pelayanan, kemudahan akses, serta transparansi progres pengajuan layanan. Saat ini mahasiswa dapat dengan mudah melihat status permohonan tanpa harus bertanya langsung ke loket pelayanan, sehingga intensitas komunikasi administratif menjadi lebih efisien.

Dari hasil wawancara mahasiswa menjelaskan bahwa terjadi perubahan pola interaksi antara mahasiswa dan staf akademik setelah layanan digital menjadi lebih terarah dan efisien. Banyak pertanyaan mahasiswa kini bisa dijawab melalui sistem atau pesan online, sehingga tidak perlu datang langsung ke TU kecuali untuk kebutuhan tertentu. Hal tersebut dapat memudahkan mahasiswa dalam menerima pelayanan akademik.

Secara keseluruhan, pelaksanaan dan evaluasi transformasi digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri memperlihatkan bahwa perubahan tidak sekadar berorientasi pada adopsi teknologi baru, tetapi juga membangun sistem kerja baru yang lebih responsif, efisien, dan terintegrasi. Tahap *changing* berhasil dijalankan melalui kombinasi strategi teknis dan pendekatan manusiawi yang mendorong seluruh pihak di kampus untuk terlibat dalam proses perubahan. Evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan memberikan dasar yang kuat untuk melanjutkan perubahan ke tahap berikutnya dan memastikan bahwa transformasi digital berjalan konsisten menuju tujuan yang telah ditetapkan.

### **3. Efektivitas Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri**

Efektivitas pelayanan akademik berbasis digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri menunjukkan perubahan signifikan setelah beberapa semester penerapan sistem informasi akademik terpadu. Pada tahap ini, kampus tampak memasuki fase *refreezing* dalam teori manajemen perubahan, yaitu mengokohkan perubahan agar menjadi budaya baru yang permanen (Qurtubi, 2019.) Proses digitalisasi yang sebelumnya masih bersifat adaptif kini mulai menjadi standar operasional utama dalam pelayanan akademik.

Indikator efektivitas pertama dapat dilihat dari kecepatan pelayanan. Jika sebelumnya pengelolaan administrasi akademik seperti KRS, KHS, legalisir, dan permohonan layanan lain membutuhkan waktu berjam-jam hingga berhari-hari, kini mayoritas layanan dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Praktik lapangan menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyelesaian layanan berbasis digital di fakultas tarbiyah lebih cepat dari durasi pelayanan manual sebelumnya.

Dari hasil wawancara mahasiswa menyebutkan bahwa pelayanan akademik menggunakan sistem digital memang terasa jauh lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Dalam sistem manual sebelumnya, staff administrasi harus melayani mahasiswa secara langsung, memeriksa berkas satu per satu, dan prosesnya membutuhkan waktu yang cukup lama, sekarang semuanya bisa dilakukan secara lebih ringkas melalui aplikasi digital. Mahasiswa tidak perlu lagi datang ke kantor hanya untuk mengurus administrasi sederhana. Begitu mereka mengajukan permohonan lewat sistem, staff



administrasi bisa langsung memverifikasi dan memprosesnya. Waktu pelayanan menjadi lebih singkat, dan tingkat kesalahan administrasi juga berkurang karena semuanya tercatat secara otomatis dalam sistem.

Keefektifan pelayanan juga terlihat dari meningkatnya aksesibilitas layanan bagi mahasiswa (Nurdiansah dkk., 2024). Dengan sistem digital, mahasiswa tidak perlu lagi menunggu jam kerja atau datang langsung ke fakultas untuk mendapatkan informasi akademik. Seluruh layanan dapat diakses melalui portal akademik 24 jam sehari. Hal ini menunjukkan keberhasilan staff layanan fakultas tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri dalam memperkuat rasa kendali mahasiswa terhadap proses akademik mereka, sekaligus meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap transparansi layanan yang diberikan oleh fakultas tarbiyah.

Dari sisi dosen, efektivitas digitalisasi tampak pada kemudahan dalam proses penginputan nilai dan monitoring perkembangan mahasiswa. Dosen tidak lagi harus menyerahkan berkas nilai ke operator fakultas, tetapi dapat mengunggahnya langsung melalui sistem. Pengurangan prosedur manual ini mempercepat publikasi nilai dan mengurangi kesalahan administrasi seperti keterlambatan unggah nilai yang sering terjadi pada sistem sebelumnya.

Tabel 2. Peningkatan efektivitas layanan digital

Indikator	Sebelum Digitalisasi	Setelah Digitalisasi
Rata-rata waktu layanan	1-3 hari	< 1 jam
Akses Informasi	Harus datang ke kampus	24/7 Melalui Portal
Publikasi Nilai	Rentan Terlambat	Tepat Waktu, Otomatis
Validasi data	Manual	Sistem Otomatis

Selain dari segi waktu dan akses, efektivitas juga tampak pada meningkatnya akurasi data akademik. Data yang diinput dalam sistem bersifat sinkron antar unit, sehingga tidak lagi terjadi perbedaan data antara fakultas, bagian keuangan, dan unit pelaporan. Dashboard digital memudahkan pimpinan melihat kondisi real-time setiap aspek layanan, mulai dari jumlah mahasiswa aktif, status studi, hingga rekapan layanan yang telah diproses.

Dalam konteks *refreezing*, keberhasilan ini menunjukkan bahwa digitalisasi sudah mulai menetap sebagai pola kerja baru (Metris dkk., 2025). Pegawai dan mahasiswa mulai merasa bahwa pelayanan digital adalah cara yang benar, cepat, dan efisien, bukan sekadar kebijakan inovatif sesaat. Dibanding masa awal transisi, resistensi terhadap teknologi juga semakin berkurang karena pengguna telah merasakan manfaatnya secara langsung.

Dari hasil wawancara dengan staff tata usaha menyebutkan bahwa pelayanan akademik dengan sistem digital dapat dikatakan lebih efektif jika dibandingkan dengan pelayanan offline sebelum adanya pelayanan digital, seperti hal nya pengecekan berkas. Dengan adanya sistem digital dapat mempermudah staf tata usaha dalam menggunakan system pelayanan digital.

Efektivitas transformasi digital juga berdampak pada efisiensi beban kerja pegawai tata usaha. Dengan sistem otomatis, staf tidak lagi disibukkan dengan entri data repetitif, pencarian arsip manual, atau pengurusan berkas fisik. Mereka dapat mengalihkan fokus ke layanan yang lebih membutuhkan sentuhan analisis, konsultasi mahasiswa, atau koordinasi lintas unit (Jakfar, 2024). Dampak ini memperlihatkan bahwa digitalisasi tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga meningkatkan kualitas fungsi administratif.

Dari hasil wawancara mahasiswa menyebutkan bahwa layanan digital membuat pengalaman akademik lebih terstruktur. Mereka dapat mengakses kalender akademik, jadwal kuliah, status KRS, dan notifikasi layanan secara langsung tanpa menunggu

pengumuman manual. Kondisi ini mengurangi ketidakpastian yang sebelumnya sering menjadi sumber keluhan mahasiswa.

Efektivitas pelayanan digital juga terlihat pada tingkat pengaduan yang semakin menurun. Selama dua semester terakhir, berdasarkan data internal, jumlah keluhan layanan menurun dibandingkan sebelum digitalisasi. Penurunan keluhan terutama berasal dari layanan keterlambatan publikasi nilai dan antrean administrasi yang sebelumnya menjadi dua sumber gangguan terbesar dalam pelayanan akademik manual.

Selain itu, keputusan pimpinan dapat dilakukan lebih cepat dan berbasis data. Dengan semua data tersimpan dalam server terpusat, pimpinan dapat mengambil keputusan strategis tanpa menunggu laporan manual yang sering tertunda. Kondisi ini memperlihatkan tumbuhnya budaya kerja baru yang berbasis data, selaras dengan tuntutan era transformasi digital.

Dalam proses evaluasi, sistem pelayanan digital juga menyediakan fitur pelaporan otomatis yang memudahkan setiap unit melihat kinerja triwulan atau semesteran. Laporan ini mencakup jumlah layanan yang diselesaikan, rata-rata durasi, dan tingkat keberhasilan proses. Hal ini membuktikan bahwa evaluasi di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri kini tidak lagi bersifat reaktif, melainkan berdasar data objektif yang dapat dipertanggungjawabkan.

Tahap *refreezing* juga tampak melalui penguatan SOP, kebijakan teknis, dan dokumentasi sistem yang sudah distandardisasi. Artinya, perubahan digital tidak hanya berjalan secara informal, tetapi sudah dibakukan dalam bentuk pedoman resmi sehingga keberlanjutan pelayanan tidak tergantung pada person tertentu tetapi pada sistem yang telah dirancang (Wahyudin dkk., 2023).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa budaya akademik berbasis digital telah menyatu dalam keseharian civitas akademika. Mahasiswa baru setiap tahun mendapatkan pelatihan langsung mengenai penggunaan sistem akademik sehingga budaya digital terus diregenerasi. Dengan begitu, perilaku baru terpelihara dan menjadi bagian permanen dari kehidupan layanan akademik di kampus.

Secara umum, efektivitas pelayanan digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri sudah berada pada level yang stabil dan berkelanjutan. Sistem tidak hanya mempercepat pelayanan tetapi juga memperkuat akuntabilitas, efisiensi SDM, dan mutu transformasi data akademik. Dengan keberhasilan fase *refreezing* ini, transformasi digital di kampus telah bergerak dari tahap penyesuaian menuju budaya kerja baru yang mapan, modern, dan berorientasi pada mutu pelayanan mahasiswa

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital di Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan akademik. Perencanaan yang dilakukan melalui pemetaan kebutuhan, penyiapan SDM, dan pemilihan platform sistem informasi akademik terbukti menjadi fondasi penting dalam memastikan proses digitalisasi berjalan terarah. Tahap ini menggambarkan keberhasilan institusi memasuki fase *unfreezing* dalam teori manajemen perubahan, di mana pola lama mulai ditinggalkan dan kesadaran perubahan dibangun secara sistematis.

Pelaksanaan transformasi digital juga menunjukkan kemajuan yang signifikan melalui penerapan sistem layanan terintegrasi, pelatihan kepada pegawai dan dosen, peningkatan infrastruktur teknologi, serta monitoring pelaksanaan secara berkala. Kampus berhasil melewati fase *changing* dengan menunjukkan perubahan nyata dalam prosedur kerja,

efisiensi manajemen data, serta peningkatan kompetensi pengguna sistem. Proses ini sekaligus mencerminkan kemampuan kampus untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan modernisasi pendidikan tinggi.

Transformasi digital memberikan hasil yang positif pada tahap akhir, yaitu efektivitas pelayanan akademik yang meningkat secara konsisten. Dengan waktu pelayanan yang lebih singkat, akses layanan yang tidak terbatas ruang dan waktu, peningkatan akurasi data, dan menurunnya jumlah keluhan, Fakultas Tarbiyah UIN Syekh Wasil Kediri berhasil memasuki fase *refreezing* sebagai tahap pemantapan perubahan. Hal ini menandakan bahwa digitalisasi telah menjadi budaya baru institusi dan memberikan landasan kuat bagi peningkatan mutu pelayanan akademik di masa yang akan datang

## REFERENSI

- Anggraini, J., Oktadinna, N. K., & Martini, M. (2025). Transformasi Sumber Daya Manusia dalam Era Industri 5.0: Tantangan dan Peluang Pengembangan Karyawan. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 6(1), 252–266. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v6i1.6719>
- Arianto, B. (2024). *Teknik Wawancara dalam Metoda Penelitian Kualitatif*. Borneo Novelty Publishing. <https://ebooks.borneonovelty.com/publications/584971/>
- Aw, M. J. (2024). Dampak E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 1(4), 204–226. <https://doi.org/10.62383/progres.v1i4.1303>
- Gamar, N., & Maliki, P. L. (2025). *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*. Penerbit NEM.
- Hidayat, H. S., Maragi, I. G. A., & Setiawan, W. L. (2025). Digitalisasi sebagai Jawaban atas Permasalahan Manajemen dan Pembelajaran di Perguruan Tinggi. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(1), 191–197. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i1.393>
- Julianti, D. (2024). STRATEGI KEBIJAKAN PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENGAWASAN PERIZINAN BERUSAHA DENGAN APLIKASI BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 2(2), 324–363. <https://doi.org/10.71128/kybernology.v2i2.131>
- Kamariah, S. (2024). STRATEGI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN AKSES INFORMASI BAGI MAHASISWA PERGURUAN TINGGI. *Al-Mujahadah: Islamic Education Journal*, 1(2), 177–185. <https://ejournal.alkifayahriau.ac.id/index.php/almujahadah/article/view/488>
- Kebubun, R. J. M., & Fonataba, Y. (2024). MANAJEMEN PERUBAHAN DAN RESISTENSI DALAM UNIVERSITAS: STUDI KASUS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KAMPUS MERDEKA. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(10), 8210–8220. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/2682>
- Metris, D., Rasyiddin, A., & Rismanto, C. (2025). *Era Baru Manajemen Sumber Daya Manusia: Transformasi dan Inovasi di Dunia Digital*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- M.M, P. D. I. H. A. M., M. Si, M.M, D. R. R. A., S. E., M.Si, J. M., S. H., M.Sc, I. W. P., M.M, S., S. E., & M.Si, L. O. S., S. E. (2024). *Manajemen Perubahan*. Takaza Innovatix Labs.
- Muda, F. P. (2024). Change Management in Indonesian Higher Education: Systematic Analysis Based on Literature Review. *Journal of Social Science Utilizing Technology*, 2(3), 365–385. <https://doi.org/10.70177/jssut.v2i3.1197>
- Natika, L. (2024). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK. *The World of Public Administration*

*Journal*. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>

- Nugraha, M. S., Andriani, N., Hilman, C., Mukhsin, M. Nasir, Firdaus, F., Amiruddin, M. F., Riasah, E. S., Hasan, F. N., Nurachadijat, K., Jalaludin, E. Hasanah, H., Azmi, U., Khoerudin, L. A., & Nurpriatna, A. (2025). *Manajemen Perguruan Tinggi*. Mega Press Nusantara.
- Nurdiansah, I. D., Sidqi, M. H., Bayhaqi, H. N., Darmawan, D., & Mardikaningsih, R. (2024). Pengadaan Denah Kampus untuk Meningkatkan Kemudahan Navigasi dan Efisiensi Layanan Universitas Sunan Giri Surabaya. *Sinesia : Journal of Community Service*, 1(2), 88–97. <https://doi.org/10.69836/sinesia-jcs.v1i2.152>
- Qurtubi, A. (t.t.). *BUNGA RAMPAI MANAJEMEN PENDIDIKAN TINGGI ISLAM Menata Ulang Pendidikan Tinggi Islam Menuju Pendidikan Bermutu (Sebuah Kajian dan Pemikiran Pengembangan Pendidikan Tinggi Islam di Indonesia)*. Jakad Media Publishing.
- Rahayu, D. W., Sumanti, N. A., & Budiastuti, E. (2023). PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP ) DAN KOMPETENSI PEGAWAI DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA CIREBON. *Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi*, 2(1). <https://doi.org/10.58468/jambak.v2i1.66>
- Ristanti, R. F. (2021). Analisis Kemampuan Thinking Ahead dalam Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah (Studi Kasus di Pemerintah Kabupaten Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 7(2), 238–248. <https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/1119>
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- S., W., Pasaribu, J., Bau, R., Munawar, Z., A., H., Harto, B., Joshua, S., Putri, N., Safii, M., Amna, Sophian, S., Rukmana, A., & Hariyadi. (2023). *LAYANAN DIGITAL Di ERA 5.0*.
- Suharto. (2024). Challenges and Opportunities of DigitalTransformation in Strategy Management. *International Journal of Science and Society*, 6(1), 620–630.
- Susanto, H., Phoek, I. C. A., & Tjilen, A. P. (2025). Menuju Tata Kelola Universitas yang Adaptif dan Berbasis Bukti: Mengoptimalkan Sistem Administrasi untuk Keunggulan Akademik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 766–779. <https://doi.org/10.63822/whnscv79>
- 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. <https://doi.org/10.57171/jt.v6i1.615>

Copyright holder:  
© Author

First publication right:  
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:  
**CC-BY-SA**