



DIGITALISASI SISTEM ADMINISTRASI AKADEMIK SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN MUTU LAYANAN DI IAIN CURUP

Yusman Haris¹, Dwi Oktasari², Jenny Fransiska³, Murniyanto⁴, Muhammad Istan⁵,
Beni Azwar⁶, Destriani⁷

¹⁻⁷ Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Indonesia

Email: harisbae1977@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i3.2287>

Sections Info

Article history:

Submitted: 23 March 2026

Final Revised: 11 April 2026

Accepted: 16 May 2026

Published: 15 June 2026

Keywords:

Academic administration

digitalization

Service quality

SIAKAD

Digital transformation



ABSTRACT

The quality of academic administration services in higher education significantly influences academic community satisfaction and institutional effectiveness. However, several State Islamic Religious Higher Education Institutions (PTKIN) still rely on manual administrative systems, creating challenges in meeting the demand for responsive digital services. This study aims to analyze the implementation of academic administration digitalization at IAIN Curup, identify its supporting and inhibiting factors, and evaluate its impact on service quality improvement. This research employed a qualitative case study approach involving 28 participants, including lecturers, educational staff, and students selected through purposive sampling. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation analysis of SIAKAD reports from 2020–2024. The findings indicate that digitalization covered online registration, KRS services, grade management, academic reporting, and digital correspondence. Service efficiency increased by 68.4%, while student satisfaction rose from 61.2% to 84.7%, highlighting the importance of sustainable digital transformation in the Society 5.0 era.

ABSTRAK

Kualitas layanan administrasi akademik di perguruan tinggi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan sivitas akademika dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan tinggi. Namun, sebagian Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) masih menggunakan sistem administrasi manual sehingga belum mampu sepenuhnya memenuhi tuntutan layanan digital yang responsif. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi digitalisasi administrasi akademik di IAIN Curup, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta mengukur dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang melibatkan 28 partisipan terdiri atas dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi laporan SIAKAD periode 2020–2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi mencakup layanan registrasi mahasiswa, pengisian KRS, pengelolaan nilai, pelaporan akademik, dan surat-menyurat digital. Implementasi tersebut meningkatkan efisiensi layanan sebesar 68,4% dan kepuasan mahasiswa dari 61,2% menjadi 84,7%..

Kata kunci: Digitalisasi administrasi akademik; Mutu layanan; SIAKAD; Transformasi digital.

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor pendidikan tinggi telah menjadi keniscayaan yang tidak dapat ditunda lebih lanjut. Di tengah akselerasi revolusi industri 4.0 dan transisi menuju Society 5.0, perguruan tinggi dituntut untuk tidak hanya beradaptasi secara teknologis, tetapi juga mentransformasi tata kelola dan layanan akademiknya secara fundamental. Mutu layanan administrasi akademik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas, karena menyentuh langsung pengalaman mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dalam interaksi mereka dengan institusi (Karya et al., 2024). Lemahnya mutu administrasi akademik berdampak langsung pada ketidakpuasan sivitas akademika, inefisiensi operasional, dan pada akhirnya melemahkan daya saing institusional. Persoalan mutu layanan administrasi akademik di Indonesia, khususnya di lingkungan PTKIN, masih menjadi tantangan serius yang belum terselesaikan secara optimal. Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi di perguruan tinggi swasta dan negeri di Indonesia rata-rata masih berada di bawah 70%, dengan gap layanan terbesar ditemukan pada dimensi kecepatan respons dan aksesibilitas informasi akademik. Sistem administrasi yang masih berbasis manual atau semi-digital kerap menimbulkan penumpukan antrian layanan, kesalahan data, keterlambatan pelaporan, dan ketidaktransparanan informasi akademik. Kondisi ini tidak hanya menurunkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan, tetapi juga menghambat terwujudnya tata kelola perguruan tinggi yang akuntabel dan efisien sesuai standar nasional pendidikan tinggi (Aditya et al., 2021).

Tabel 1.

Perbandingan Indikator Layanan: Sistem Manual vs. Digital

Indikator Layanan	Sistem Manual (2019)	Sistem Digital (2024)
Waktu proses KRS	5-7 hari kerja	1-2 hari kerja
Waktu penerbitan surat keterangan	3-5 hari kerja	2-4 jam
Tingkat kesalahan data	23,8%	3,2%
Tingkat kepuasan mahasiswa	61,2%	84,7%
Kapasitas bandwidth internet	100 Mbps	500 Mbps
Aksesibilitas layanan	Terbatas jam kantor	24 jam/7 hari

Sumber: Data SIAKAD IAIN Curup 2020-2024 (diolah)

Berdasarkan data pada Tabel 1, terlihat jelas urgensi transformasi digital dalam layanan administrasi akademik. Digitalisasi sistem administrasi akademik hadir sebagai respons strategis terhadap persoalan tersebut. Dalam konteks pendidikan tinggi, digitalisasi administrasi akademik merujuk pada proses pengalihan sistem tata kelola akademik dari mekanisme konvensional berbasis kertas dan tatap muka langsung menuju platform digital yang terintegrasi, interoperabel, dan dapat diakses secara daring kapanpun dan dimanapun (Carmo et al., 2025). Transformasi ini mencakup berbagai dimensi layanan, mulai dari sistem pendaftaran mahasiswa baru, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengelolaan nilai dan transkrip akademik, hingga layanan surat dan legalisasi dokumen secara digital.

Karakteristik utama digitalisasi administrasi akademik yang efektif mencakup empat dimensi: (1) keterjangkauan akses (*accessibility*), yakni kemampuan sistem untuk diakses oleh seluruh pengguna tanpa batasan geografis dan waktu; (2) keandalan data (*data reliability*), yakni jaminan keakuratan dan konsistensi data yang tersimpan dan diproses; (3) responsivitas layanan (*service responsiveness*), yakni kemampuan sistem merespons permintaan pengguna dengan cepat dan tepat; serta (4) keamanan informasi (*information security*), yakni perlindungan terhadap integritas dan kerahasiaan data akademik. Keempat dimensi ini menjadi landasan konseptual dalam mengukur efektivitas digitalisasi pada penelitian ini.

Pentingnya digitalisasi administrasi akademik dalam konteks peningkatan mutu layanan tidak dapat dilebih-lebihkan. Dalam kerangka *Total Quality Management* (TQM) yang diterapkan di lingkungan pendidikan tinggi, layanan administrasi akademik yang responsif, akurat, dan efisien merupakan komponen krusial dalam membangun kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama (*primary customers*) institusi pendidikan (Lunenburg & Ornstein, 2021). Studi yang dilakukan Karya et al. di perguruan tinggi Kalimantan menunjukkan bahwa digitalisasi dan inovasi proses layanan secara signifikan meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi, terutama dalam dimensi kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses informasi (Karya et al., 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi bermakna dalam memahami dinamika digitalisasi administrasi di perguruan tinggi. Hamdani et al. menemukan bahwa budaya organisasi dan strategi transformasi digital memiliki hubungan signifikan terhadap efektivitas implementasi sistem digital di universitas-universitas di Indonesia (Hamdani et al., 2021). Penelitian Aditya et al. mengidentifikasi berbagai hambatan transformasi digital di perguruan tinggi Indonesia, yang dikategorikan ke dalam faktor teknologis, manajerial, kultural, dan regulatoris (Aditya et al., 2021). Sementara itu, kajian Carmo et al. menegaskan bahwa transformasi digital dalam manajemen institusi pendidikan tinggi merupakan proses yang berkelanjutan dan membutuhkan pendekatan yang adaptif (Carmo et al., 2025). Wahyuni et al. juga menegaskan bahwa manajemen sistem informasi akademik berbasis digital di PTKIN memerlukan keselarasan antara aspek teknologi, sumber daya manusia, dan regulasi kelembagaan (Wahyuni et al., 2023).

Perkembangan penelitian tentang digitalisasi administrasi akademik menunjukkan pergeseran fokus dari aspek teknis implementasi menuju dimensi dampak terhadap kualitas layanan dan kepuasan pengguna (Putri et al., 2024). Namun, masih terdapat keterbatasan kajian yang secara spesifik mengeksplorasi implementasi digitalisasi di PTKIN dengan mempertimbangkan keunikan konteks kelembagaannya, termasuk aspek tata kelola berbasis nilai keislaman, struktur sumber daya manusia yang khas, dan tantangan infrastruktur teknologi di daerah yang relatif terpencil. Kesenjangan penelitian inilah yang menjadi justifikasi ilmiah atas urgensi penelitian ini.

Mutu layanan sebagai variabel dependen dalam penelitian ini memiliki peran yang sangat krusial sebagai tolok ukur keberhasilan transformasi digital. Konsep mutu layanan dalam konteks pendidikan tinggi mengintegrasikan dimensi-dimensi yang dikembangkan dalam model SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan karakteristik spesifik layanan akademik yang meliputi ketepatan informasi, aksesibilitas sistem, dan kecepatan penyelesaian layanan administratif (Murni Yanto et al., 2022). Al-Fraihat et al. menegaskan bahwa evaluasi keberhasilan sistem e-learning dan administrasi digital harus mempertimbangkan persepsi pengguna sebagai indikator utama keberhasilan (Destriani, 2022a).

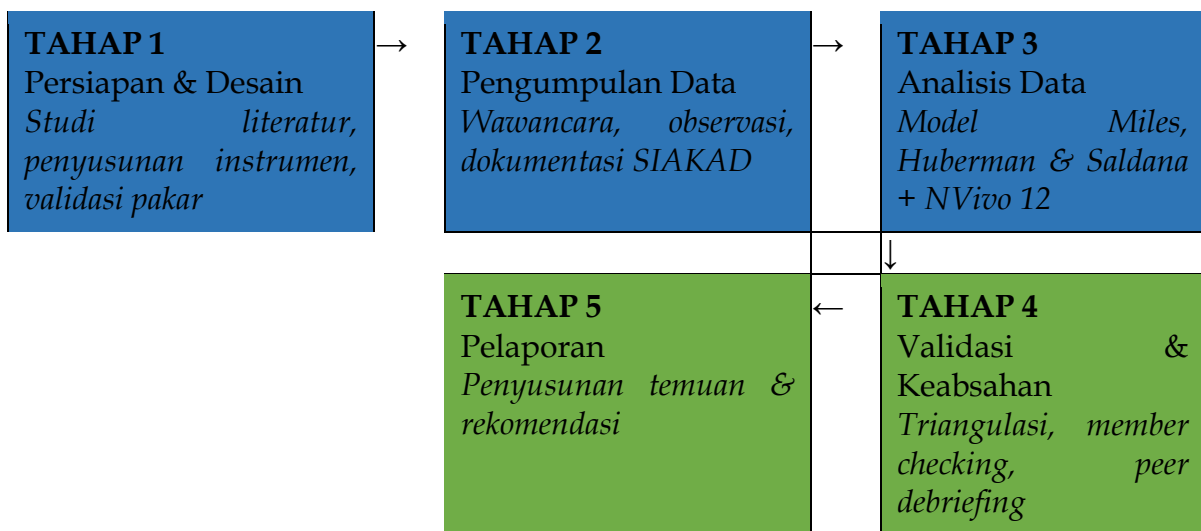
Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi SIAKAD di berbagai

perguruan tinggi di Indonesia memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan kepuasan mahasiswa, namun belum semua studi mengintegrasikan dimensi analisis kualitatif yang mendalam tentang proses implementasi, tantangan, dan strategi adaptasinya. Octavia & Ismail menemukan bahwa kualitas SIAKAD di beberapa perguruan tinggi Indonesia masih perlu ditingkatkan terutama pada dimensi keandalan dan jaminan layanan (Octavia & Ismail, 2021). Oleh karena itu, masih terdapat area yang belum dijelajahi secara tuntas, yakni bagaimana faktor budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dan dukungan kepemimpinan berinteraksi dalam membentuk keberhasilan digitalisasi administrasi akademik di PTKIN.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis implementasi digitalisasi sistem administrasi akademik di IAIN Curup secara komprehensif; (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses digitalisasi; serta (3) mengukur dampak digitalisasi terhadap peningkatan mutu layanan akademik. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi berupa model implementasi digitalisasi administrasi akademik yang kontekstual dan dapat dijadikan rujukan bagi PTKIN lain dalam merancang dan mengembangkan sistem administrasi akademik berbasis digital yang efektif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus instrumental tunggal (Creswell & Poth, 2018), yang dipilih karena kemampuannya dalam menghasilkan pemahaman mendalam dan kontekstual tentang implementasi digitalisasi sistem administrasi akademik di IAIN Curup sebagai fenomena yang memiliki keunikan dan kompleksitas tersendiri. Paradigma penelitian yang digunakan adalah interpretivisme konstruktif, yang menekankan pada pemahaman realitas berdasarkan perspektif dan pengalaman langsung partisipan. Penelitian berlokasi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu, yang dilaksanakan selama periode Oktober 2023 hingga Maret 2024.



Gambar 1. Alur Langkah-Langkah Metode Penelitian

Partisipan penelitian berjumlah 28 orang yang dipilih melalui teknik purposive

sampling dengan kriteria: (a) dosen tetap dengan pengalaman menggunakan SIAKAD minimal 2 tahun (n=10); (b) tenaga kependidikan yang bertugas pada unit layanan akademik (n=8); (c) mahasiswa aktif semester 3–7 yang telah menggunakan semua fitur SIAKAD (n=8); dan (d) pejabat struktural yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem informasi akademik (n=2). *Teknik maximum variation sampling* diterapkan untuk memastikan keterwakilan perspektif dari berbagai kelompok pengguna sistem, jenjang pendidikan, dan program studi (Creswell & Poth, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode yang saling melengkapi. Pertama, wawancara mendalam semi-terstruktur dengan durasi 45–90 menit per sesi dilakukan terhadap seluruh partisipan menggunakan panduan wawancara yang telah divalidasi oleh dua pakar manajemen pendidikan. Kedua, observasi partisipatif dilakukan terhadap proses penggunaan SIAKAD dalam kegiatan rutin akademik, mencakup sesi pengisian KRS, entri nilai dosen, dan layanan administrasi umum, dengan total 16 sesi observasi. Ketiga, studi dokumentasi mencakup analisis laporan kinerja SIAKAD IAIN Curup periode 2020–2024, statistik kepuasan pengguna, rekaman tiket layanan, serta dokumen kebijakan teknologi informasi institusional.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang mencakup kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014), dengan bantuan perangkat lunak NVivo 12 untuk pengelolaan dan pengkodean data kualitatif. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber (wawancara dari tiga kelompok pengguna yang berbeda), triangulasi metode (wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta *member checking* di mana temuan sementara dikonfirmasi kepada 5 partisipan kunci. Penelitian ini juga menerapkan peer debriefing dengan dua akademisi eksternal yang memiliki keahlian dalam sistem informasi manajemen pendidikan. Seluruh partisipan telah memberikan *informed consent* tertulis, dan identitas mereka dijaga kerahasiaannya menggunakan kode pseudonim. Penelitian mendapat persetujuan etik dari Komite Etik IAIN Curup sebelum pengumpulan data dimulai (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Kondisi dan Cakupan Implementasi Digitalisasi Administrasi Akademik di IAIN Curup

Berdasarkan analisis dokumen dan triangulasi data wawancara, implementasi digitalisasi sistem administrasi akademik di IAIN Curup telah berlangsung secara bertahap sejak tahun 2018 dan mengalami akselerasi signifikan pada periode 2020–2024. Per akhir tahun 2024, SIAKAD IAIN Curup telah mencakup lima modul utama yang beroperasi secara terintegrasi, sebagaimana disajikan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2.

Modul-Modul Utama SIAKAD IAIN Curup

No	Modul SIAKAD	Deskripsi Fungsi
1	Registrasi & PMB Daring	Pendaftaran, pengiriman berkas, pembayaran, dan pemantauan status penerimaan secara penuh daring
2	Pengisian KRS Online	Pemilihan mata kuliah, pemantauan jadwal, dan persetujuan dosen wali tanpa kehadiran fisik
3	Sistem Manajemen Nilai	Entri nilai dosen, pemantauan nilai mahasiswa, dan penerbitan transkrip akademik terintegrasi

No	Modul SIAKAD	Deskripsi Fungsi
4	Pelaporan Akademik Terintegrasi	Konektivitas SIAKAD dengan sistem PDDIKTI Kemdikbudristek untuk pelaporan data otomatis
5	Layanan Surat Digital	Permohonan surat keterangan, legalisasi, dan dokumen akademik daring dengan notifikasi otomatis

Sumber: Dokumentasi SIAKAD IAIN Curup 2024

Data menunjukkan bahwa sejak implementasi PMB daring pada tahun 2021, tingkat kesalahan pengisian data calon mahasiswa turun dari 23,8% menjadi 3,2%, dan waktu proses pendaftaran rata-rata berkurang dari 2,4 hari menjadi 4,7 jam. Antrian fisik yang sebelumnya mencapai rata-rata 2-3 jam per mahasiswa pada masa KRS berhasil dieliminasi sepenuhnya. Partisipan P-14 (tenaga kependidikan Bagian Akademik) menyatakan: "*Dulu proses rekap nilai satu semester bisa memakan waktu 2-3 minggu karena harus mengumpulkan nilai dari dosen satu per satu. Sekarang dalam sistem, semua nilai bisa dipantau real-time dan laporan bisa dicetak kapan saja.*"

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi

Hasil analisis tematik mengidentifikasi empat faktor pendukung dan empat faktor penghambat utama implementasi digitalisasi di IAIN Curup. Secara ringkas, faktor-faktor tersebut disajikan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3.
Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi SIAKAD IAIN Curup

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Komitmen kepemimpinan yang kuat dari Rektor dan pimpinan institusional	Resistensi perubahan dari dosen senior dan tenaga kependidikan (64,3% partisipan)
Peningkatan infrastruktur jaringan: 100 Mbps (2020) → 500 Mbps (2024)	Keterbatasan literasi digital mahasiswa dari daerah terpencil
Tim pengembang dan pemelihara SIAKAD yang kompeten secara teknis	Gangguan teknis periodik saat peak traffic (KRS dan UAS)
Dukungan regulasi: Peraturan Menteri Agama tentang Sistem Informasi PTKIN	Ketergantungan pada vendor eksternal untuk pemeliharaan sistem

Sumber: Hasil analisis tematik wawancara (2024)

Di sisi lain, penelitian mengidentifikasi empat faktor penghambat yang signifikan. Sebanyak 64,3% partisipan dari kelompok tenaga kependidikan melaporkan pernah mengalami kesulitan beradaptasi dengan sistem baru. Gangguan teknis sistem masih terjadi secara periodik, terutama pada periode KRS dan ujian akhir semester saat traffic pengguna meningkat tajam. Ketergantungan pada vendor eksternal untuk pemeliharaan dan pengembangan sistem menyulitkan penanganan masalah secara cepat.

3. Dampak Digitalisasi terhadap Mutu Layanan Akademik

Penelitian mengidentifikasi tiga dimensi dampak utama digitalisasi terhadap mutu layanan akademik. Pertama, peningkatan efisiensi waktu layanan: layanan penerbitan surat keterangan aktif yang sebelumnya membutuhkan 3-5 hari kerja kini dapat diselesaikan dalam 2-4 jam; proses KRS yang sebelumnya berlangsung 5-7 hari kini selesai dalam 1-2 hari; secara agregat, efisiensi waktu layanan meningkat rata-rata 68,4%.

Kedua, peningkatan kepuasan pengguna. Data survei kepuasan mahasiswa yang dilakukan secara tahunan menunjukkan peningkatan konsisten sebagaimana disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4.
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan SIAKAD IAIN Curup (2020–2024)

Tahun	Kepuasan (%)	Aksesibilitas (poin)	Responsivitas (poin)
2020	61,2	Baseline	Baseline
2021	71,4	+8,1	+6,2
2022	78,3	+17,5	+14,1
2023	81,6	+25,3	+19,8
2024	84,7	+31,2	+24,7

Sumber: Survei kepuasan tahunan IAIN Curup 2020–2024 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4, peningkatan terbesar terjadi pada dimensi aksesibilitas layanan (+31,2 poin persentase) dan responsivitas layanan (+24,7 poin persentase). Ketiga, peningkatan akurasi dan transparansi data: tingkat kesalahan entri data akademik menurun dari 7,8% pada 2020 menjadi 1,3% pada 2024, menunjukkan peningkatan keandalan data yang signifikan seiring dengan implementasi sistem validasi otomatis dalam SIAKAD

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi sistem administrasi akademik di IAIN Curup dan dampaknya terhadap mutu layanan. Temuan penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi akademik di IAIN Curup telah memberikan dampak yang signifikan dan terukur terhadap peningkatan mutu layanan, meskipun prosesnya tidak bebas dari hambatan dan tantangan.

Temuan mengenai cakupan dan pola implementasi digitalisasi yang bertahap di IAIN Curup mendukung pandangan Carmo et al. yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam pengelolaan institusi pendidikan tinggi merupakan proses yang berkelanjutan dan membutuhkan pendekatan yang adaptif dan terencana (Carmo et al., 2025). Tidak ada institusi yang dapat mentransformasi seluruh sistem administrasinya secara serentak; diperlukan sekuensialitas implementasi yang mempertimbangkan kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan budaya organisasi

Interpretasi atas data peningkatan efisiensi waktu layanan sebesar 68,4% menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi akademik di IAIN Curup berhasil melampaui target efisiensi yang ditetapkan dalam Rencana Strategis 2020–2024. Hasil ini sejalan dengan temuan Karya et al. yang menemukan bahwa digitalisasi layanan di perguruan tinggi di Kalimantan menghasilkan peningkatan kualitas layanan yang signifikan, khususnya dalam dimensi kecepatan dan kemudahan akses (Karya et al., 2024). Prasetyo & Sudarmilah juga mengonfirmasi bahwa digitalisasi layanan administrasi berbasis mobile di perguruan tinggi Indonesia terbukti meningkatkan efisiensi operasional secara signifikan (Prasetyo & Sudarmilah, 2022).

Manfaat yang diperoleh partisipan dari implementasi digitalisasi melampaui dimensi efisiensi teknis semata. Mahasiswa melaporkan perasaan lebih berdaya (*empowered*) karena dapat memantau perkembangan akademik mereka secara mandiri tanpa bergantung pada jadwal operasional kantor. Dosen merasakan kemudahan dalam entri nilai dan pemantauan

kehadiran mahasiswa (Destriani, 2022b). Tenaga kependidikan mengalami pengurangan beban kerja repetitif yang memungkinkan mereka mengalihkan energi pada tugas-tugas layanan yang lebih bernilai tambah. Hal ini relevan dengan konsep transformasi digital yang tidak hanya berorientasi pada efisiensi prosedural, tetapi juga pada pemberdayaan (Tahar et al., 2020).

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah poin kontradiktif yang perlu dicermati. Pertama, terdapat kelompok mahasiswa dari latar belakang sosial ekonomi rendah dan wilayah terpencil yang justru merasa terbebani oleh digitalisasi karena keterbatasan akses perangkat dan internet di luar kampus. Bagi kelompok ini, digitalisasi yang semata-mata mengeliminasi opsi layanan tatap muka justru menciptakan hambatan baru dalam mengakses layanan akademik. Kedua, sejumlah tenaga kependidikan senior melaporkan pengalaman stres kerja yang meningkat pada periode transisi akibat tekanan untuk menguasai sistem baru dalam waktu yang terbatas.

Poin-poin kontradiktif ini dapat dijelaskan melalui perspektif kesenjangan digital (*digital divide*) yang masih menjadi realitas dalam konteks Indonesia, khususnya di wilayah luar Jawa. Sebagaimana ditunjukkan oleh Aditya et al. hambatan transformasi digital di perguruan tinggi Indonesia tidak bersifat homogen, melainkan bervariasi berdasarkan konteks geografis, demografis, dan sosioekonomi (Aditya et al., 2021). Penelitian Hamdani et al. juga menegaskan bahwa kesiapan budaya organisasi dan kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor kritis yang menentukan keberhasilan transformasi digital di perguruan tinggi (Hamdani et al., 2021). Mukti & Wibawa secara khusus menekankan bahwa pelatihan berkelanjutan bagi pengguna SIAKAD merupakan komponen yang tidak boleh diabaikan dalam strategi digitalisasi perguruan tinggi (Mukti & Wibawa, 2022).

Implikasi penelitian ini bagi pengelolaan PTKIN adalah perlunya pendekatan transformasi digital yang inklusif dan berkeadilan. Digitalisasi administrasi akademik seharusnya tidak mengeliminasi sepenuhnya kanal layanan tatap muka, melainkan menyediakan pilihan (*hybrid service model*) yang mengakomodasi kebutuhan pengguna dengan keterbatasan akses digital. Setiawan & Mardiyah menegaskan bahwa implementasi transformasi digital di perguruan tinggi Islam harus mempertimbangkan nilai-nilai kelembagaan dan karakteristik demografis sivitas akademika agar dampaknya bersifat merata dan berkelanjutan (Setiawan & Mardiyah, 2021).

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis implementasi digitalisasi sistem administrasi akademik di IAIN Curup dan dampaknya terhadap mutu layanan. Berdasarkan analisis data kualitatif yang komprehensif, terdapat tiga kesimpulan utama yang dapat ditarik.

Pertama, implementasi digitalisasi administrasi akademik di IAIN Curup telah mencakup lima modul utama yang beroperasi secara terintegrasi dalam platform SIAKAD: registrasi mahasiswa daring, pengisian KRS online, pengelolaan nilai berbasis sistem, pelaporan akademik terintegrasi, dan layanan surat digital. Implementasi ini berlangsung secara bertahap sejak 2018 dan mengalami akselerasi signifikan pada periode 2020–2024, didorong oleh komitmen kepemimpinan institusional dan tuntutan transformasi digital yang dipercepat oleh pandemi Covid-19.

Kedua, digitalisasi administrasi akademik di IAIN Curup terbukti berdampak positif terhadap peningkatan mutu layanan: efisiensi waktu layanan meningkat rata-rata 68,4%, tingkat kepuasan mahasiswa meningkat dari 61,2% menjadi 84,7%, dan akurasi data akademik meningkat dengan penurunan tingkat kesalahan dari 7,8% menjadi 1,3% dalam periode 2020–2024. Faktor pendukung keberhasilan mencakup komitmen kepemimpinan,

kesiapan infrastruktur, kompetensi tim teknis, dan dukungan regulasi, sementara faktor penghambat utama adalah resistensi perubahan, ketimpangan literasi digital, dan gangguan teknis periodik.

Ketiga, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal transferabilitas temuan karena berfokus pada satu institusi. Untuk penelitian masa depan disarankan: (1) melakukan studi komparatif multi-situs di beberapa PTKIN; (2) mengembangkan model pengukuran mutu layanan digital yang spesifik untuk PTKIN; serta (3) meneliti dampak jangka panjang digitalisasi terhadap *student success* seperti tingkat retensi dan prestasi akademik mahasiswa.

REFERENSI

- Aditya, B. R., Ferdiana, R., & Kusumawardani, S. S. (2021). Categories for barriers to digital transformation in higher education: An analysis based on literature. *International Journal of Information and Education Technology*, 11(12), 658–664. <https://doi.org/10.18178/ijiet.2021.11.12.1561>
- Carmo, J. E. S., Lacerda, D. P., Klingenberg, C. O., & Piran, F. A. S. (2025). Digital transformation in the management of higher education institutions. *Sustainable Futures*, 9, 100692. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.100692>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th edn). SAGE Publications.
- Destriani, D. (2022a). Inovasi pengembangan kurikulum pendidikan agama Islam di SMK Negeri 1 Rejang Lebong. *INCARE, International Journal of Educational Resources*, 2(6), 614–630. <https://doi.org/10.59689/incare.v2i6.355>
- Destriani, D. (2022b). PEMBELAJARAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM BERBASIS MODERASI BERAGAMA MENUJU SOCIETY ERA 5.0. *INCARE, International Journal of Educational Resources*, 2(6), 647–664. <https://doi.org/10.59689/incare.v2i6.356>
- Hamdani, N. A., Maulani, G. A. F., Nugraha, S., Mubarak, T. M. S., & Herlianti, A. O. (2021). Corporate culture and digital transformation strategy in universities in Indonesia. *Journal of Physics: Conference Series*, 1764(1), 012051. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1764/1/012051>
- Karya, M. A., Haryono, B. S., & Suryanto. (2024). Digitalization and innovation of the service process: The efforts to improve the quality of higher education services in Kalimantan Island. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 69–81. <https://doi.org/10.21787/jbp.16.2024.69-81>
- Lunenburg, F. C., & Ornstein, A. (2021). *Educational administration: Concepts and practices* (7th edn). SAGE Publications.
- Mukti, I. Y., & Wibawa, S. C. (2022). Pengaruh kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. *Jurnal Teknodik*, 26(1), 51–62. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v26i1.867>
- Murni Yanto, Idi Warsah, Ruly Morganna, Imron Muttaqin, & Destriani. (2022). Intercultural Sensitivity of Educational Management Students as the Future's Educational Leaders in Indonesia. *International Journal of Sociology of Education*, 11(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.17583/rise.10483>
- Octavia, J. R., & Ismail, R. (2021). Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik (SIKAD) menggunakan metode ServQual. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 1–12. <https://doi.org/10.21609/jsi.v17i2.1089>
- Prasetyo, A., & Sudarmilah, E. (2022). Digitalisasi layanan administrasi akademik berbasis mobile: Studi kasus di perguruan tinggi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 16(1), 34–45. <https://doi.org/10.22219/kinetik.v7i1.1440>
- Putri, N., Yanto, M., Istan, M., & Destriani, D. (2024). REVOLUSI TEKNOLOGI DALAM

PENDIDIKAN ISLAM DI ZAMAN GLOBALISASI. *Tarbiyatuna Kajian Pendidikan Islam*, 8(2), 214–231. <https://doi.org/10.69552/tarbiyatuna.v8i2.2441>

Setiawan, R., & Mardiyah, A. (2021). Implementasi transformasi digital di perguruan tinggi Islam: Tantangan dan peluang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 145–162. <https://doi.org/10.14421/manageria.2021.92-08>

Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security and intention to use e-filing: The role of technology readiness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537–547. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.537>

Wahyuni, S., Fitri, A. Z., & Suyudi, M. (2023). Manajemen sistem informasi akademik berbasis teknologi digital di perguruan tinggi keagamaan Islam negeri. *Ta'dib: Jurnal Pendidikan Islam*, 12(1), 77–94. <https://doi.org/10.29313/tjpi.v12i1.10241>

Copyright holder:

© Author

First publication right:

Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:

CC-BY-SA