

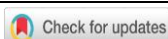


MANAJEMEN SISTEM INFORMASI AKADEMIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA GORONTALO

Sri Ningsih Ratnasari Podomi¹, Abdurrahman R. Mala², Baso Tola³

^{1,2,3} IAIN Sultan Amai Gorontalo, Indonesia

Email: ningopodomi2@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i3.3083>

Sections Info

Article history:

Submitted: 23 March 2026

Final Revised: 11 April 2026

Accepted: 16 May 2026

Published: 30 June 2026

Keywords:

Academic Information Systems
Management

Quality of Administrative
Services

Digital Transformation

Higher Education

Academic Governance



ABSTRACT

Digital transformation in higher education requires universities to manage academic administrative services effectively, efficiently, and based on information technology. This study aims to analyze the management of Academic Information Systems (SIKAD) in improving the quality of administrative services at Nahdlatul Ulama Gorontalo University. The research uses a qualitative approach with a case study type. Data was collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model which included data condensation, data presentation, and conclusion drawn. The results of the study show that the management of the Academic Information System has been carried out through the functions of planning, organizing, implementing, and supervising. The implementation of SIKAD makes a significant contribution to improving the quality of administrative services through accelerating access to information, increasing the effectiveness and efficiency of services, and strengthening transparency and accountability in academic management. However, the implementation of the system still faces several obstacles, including low digital literacy of users, limited technological infrastructure, and not optimal integration of academic data. The novelty of this research lies in the analysis of the management of the Academic Information System which not only focuses on the technical aspects of the system, but also on the aspects of governance, the readiness of human resources, and the transition process from manual to digital-based systems in improving the quality of administrative services in universities.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pendidikan tinggi menuntut perguruan tinggi untuk mengelola layanan administrasi akademik secara efektif, efisien, dan berbasis teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen Sistem Informasi Akademik telah dilaksanakan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penerapan SIKAD memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi melalui percepatan akses informasi, peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta penguatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan akademik. Namun, implementasi sistem masih menghadapi beberapa kendala, antara lain rendahnya literasi digital pengguna, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta belum optimalnya integrasi data akademik. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis manajemen Sistem Informasi Akademik yang tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada aspek tata kelola, kesiapan sumber daya manusia, dan proses transisi dari sistem manual menuju sistem berbasis digital dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di perguruan tinggi.

Kata kunci: Manajemen Sistem Informasi Akademik, Kualitas Layanan Administrasi, Transformasi Digital, Pendidikan Tinggi, Tata Kelola Akademik.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pendidikan tinggi. Transformasi digital mendorong perguruan tinggi untuk mengubah pola administrasi konvensional menuju sistem pengelolaan berbasis teknologi informasi yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Di era digital, perguruan tinggi dituntut untuk mampu mengelola data akademik secara cepat, tepat, dan terintegrasi guna mendukung pengambilan keputusan serta peningkatan kualitas layanan kepada seluruh sivitas akademika. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi melalui Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkualitas (Laudon & Laudon, 2021).

Pendidikan tinggi sebagai lembaga yang menghasilkan sumber daya manusia berkualitas memerlukan sistem pengelolaan yang mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan administrasi akademik, mulai dari proses penerimaan mahasiswa baru, pengisian kartu rencana studi, pengelolaan jadwal perkuliahan, penginputan nilai, hingga penyediaan data akademik secara real-time. Sistem Informasi Akademik hadir sebagai solusi terhadap kompleksitas pengelolaan data tersebut. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan data, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi, mempercepat arus informasi, serta menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan akademik (Jogiyanto, 2005).

Pentingnya pengelolaan Sistem Informasi Akademik juga sejalan dengan kebijakan pemerintah melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menegaskan bahwa standar pengelolaan pendidikan merupakan kriteria minimal mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan agar penyelenggaraan pendidikan berlangsung secara efektif dan efisien (Pemerintah Republik Indonesia, 2021). Dalam konteks tersebut, pengelolaan Sistem Informasi Akademik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan mutu layanan pendidikan di perguruan tinggi. Sistem yang terkelola dengan baik akan memberikan kemudahan akses informasi, meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung proses pengambilan keputusan yang berbasis data.

Pemanfaatan Sistem Informasi Akademik di perguruan tinggi pada dasarnya merupakan implementasi dari konsep manajemen modern yang mengintegrasikan sumber daya manusia, teknologi, data, dan prosedur dalam satu kesatuan sistem yang saling berkaitan. Sistem informasi yang baik akan menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, relevan, dan tepat waktu sehingga dapat dijadikan dasar dalam perencanaan dan evaluasi kebijakan akademik (McLeod & Schell, 2007). Oleh karena itu, keberhasilan implementasi Sistem Informasi Akademik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sistem tersebut secara efektif.

Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Provinsi Gorontalo terus berupaya meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik melalui pemanfaatan Sistem Informasi Akademik berbasis digital. Penerapan SIKAD di lingkungan universitas ini bertujuan untuk mempermudah pengelolaan data akademik, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta mendukung terciptanya tata kelola perguruan tinggi yang efektif dan efisien. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan, terutama berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, rendahnya literasi digital sebagian pengguna, serta adanya hambatan dalam proses transisi dari sistem manual menuju sistem berbasis digital. Kondisi

tersebut mengakibatkan pemanfaatan Sistem Informasi Akademik belum berjalan secara optimal dan berdampak pada kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa dan dosen.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Relubun (2020) menunjukkan bahwa kualitas Sistem Informasi Akademik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam memperoleh layanan akademik. Sementara itu, penelitian Mardhatillah (2020) menegaskan bahwa pengelolaan Sistem Informasi Akademik yang baik mampu mendukung efektivitas proses perkuliahan dan mempercepat pelayanan administrasi akademik. Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepuasan pengguna (Fawaati, 2020; Oktaviana, 2024).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada aspek teknis sistem, tingkat kepuasan pengguna, maupun pengaruh implementasi sistem terhadap efektivitas pelayanan. Penelitian yang mengkaji manajemen Sistem Informasi Akademik dari perspektif tata kelola organisasi, khususnya yang menyoroti aspek kesiapan sumber daya manusia, proses adaptasi teknologi, dan strategi pengelolaan sistem dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi masih relatif terbatas. Padahal, keberhasilan penerapan teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan dan meningkatkan kapasitas penggunaannya (Laudon & Laudon, 2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) pada fokus kajian mengenai manajemen Sistem Informasi Akademik sebagai instrumen pengelolaan layanan administrasi akademik di perguruan tinggi, dengan menitikberatkan pada aspek perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, kesiapan sumber daya manusia, serta proses transisi dari sistem manual menuju sistem digital. Penelitian ini tidak hanya melihat Sistem Informasi Akademik sebagai perangkat teknologi, tetapi juga sebagai sebuah sistem manajerial yang memerlukan strategi pengelolaan yang tepat agar dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi akademik.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana manajemen Sistem Informasi Akademik dilaksanakan di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, bagaimana perannya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik, serta berbagai kendala dan solusi yang dapat dilakukan dalam mengoptimalkan pengelolaan Sistem Informasi Akademik di lingkungan perguruan tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen sistem informasi pendidikan dan memberikan rekomendasi praktis bagi perguruan tinggi dalam mewujudkan layanan administrasi akademik yang efektif, efisien, dan berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam proses manajemen Sistem Informasi Akademik (SIKAD), peranannya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik, serta berbagai kendala dan solusi yang dihadapi dalam implementasinya di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh data yang komprehensif mengenai fenomena sosial yang terjadi secara alamiah melalui interaksi langsung dengan

subjek penelitian (Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, dengan fokus pada pengelolaan Sistem Informasi Akademik dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa universitas tersebut sedang melakukan transformasi layanan administrasi dari sistem manual menuju sistem berbasis digital melalui pemanfaatan SIAKAD. Selain itu, masih ditemukan berbagai permasalahan terkait literasi digital pengguna, integrasi data, dan optimalisasi layanan administrasi akademik.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam pengelolaan Sistem Informasi Akademik. Informan penelitian terdiri atas pimpinan universitas, kepala biro akademik, operator SIAKAD, dosen, dan mahasiswa sebagai pengguna layanan administrasi akademik. Pemilihan informan dilakukan secara sengaja untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam mengenai pengelolaan Sistem Informasi Akademik di lingkungan universitas (Sugiyono, 2023).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan Sistem Informasi Akademik dan proses layanan administrasi akademik di lapangan. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi terkait perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, kendala, serta strategi pengelolaan SIAKAD dari perspektif para informan. Sementara itu, dokumentasi dilakukan melalui penelaahan dokumen, arsip, laporan, serta berbagai data yang berkaitan dengan implementasi Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Moleong, 2021).

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña, yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification). Pada tahap kondensasi data, peneliti melakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data yang diperoleh di lapangan. Tahap berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar data. Tahap terakhir dilakukan melalui penarikan kesimpulan dan verifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung hingga diperoleh temuan yang valid dan dapat menjawab rumusan masalah penelitian (Miles et al., 2014).

Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai manajemen Sistem Informasi Akademik dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo serta menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan tata kelola layanan administrasi akademik berbasis digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perguruan tinggi untuk melakukan

transformasi tata kelola akademik menuju sistem yang lebih efektif, efisien, dan berbasis digital. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) sebagai instrumen utama dalam pengelolaan berbagai layanan administrasi akademik. Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo (UNUGO) sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Provinsi Gorontalo turut mengadopsi sistem digital ini sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan akademik dan mendukung terciptanya tata kelola perguruan tinggi yang modern dan akuntabel.

Penerapan Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan terhadap pengelolaan data akademik yang cepat, tepat, dan terintegrasi. Sebelum sistem ini diterapkan, sebagian besar aktivitas administrasi akademik masih dilakukan secara manual, mulai dari pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), penginputan nilai, penyusunan jadwal perkuliahan, hingga pengelolaan data mahasiswa dan dosen. Kondisi tersebut menyebabkan berbagai kendala, seperti keterlambatan pelayanan, tingginya potensi kesalahan dalam pengelolaan data, serta kurang efektifnya proses penyampaian informasi kepada civitas akademika. Oleh karena itu, kehadiran Sistem Informasi Akademik menjadi kebutuhan yang mendesak dalam rangka meningkatkan kualitas layanan administrasi di lingkungan universitas.

Secara umum, Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo merupakan sebuah sistem berbasis digital yang dirancang untuk mengelola seluruh data dan informasi akademik secara terintegrasi. Sistem ini menjadi pusat layanan administrasi yang menghubungkan berbagai unsur di lingkungan perguruan tinggi, seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan pimpinan universitas. Melalui sistem tersebut, berbagai layanan akademik dapat dilakukan secara daring sehingga mempermudah akses informasi serta mempercepat proses administrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu relatif lama.

Penerapan SIKAD di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo juga sejalan dengan visi universitas yang berorientasi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta peningkatan kualitas layanan pendidikan berbasis digital. Kehadiran sistem ini diharapkan mampu menciptakan tata kelola perguruan tinggi yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap perkembangan teknologi informasi. Selain itu, penggunaan SIKAD juga menjadi bagian dari upaya universitas dalam mendukung implementasi good university governance melalui penyediaan informasi akademik yang mudah diakses dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam praktiknya, Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo memiliki beberapa layanan utama yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Bagi mahasiswa, sistem ini menyediakan layanan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengaksesan Kartu Hasil Studi (KHS), informasi jadwal perkuliahan, data pembayaran, serta berbagai informasi akademik lainnya. Bagi dosen, sistem ini digunakan untuk menginput nilai mahasiswa, memantau kehadiran perkuliahan, mengelola jadwal mengajar, serta mengakses data akademik yang berkaitan dengan proses pembelajaran. Sementara itu, bagi tenaga kependidikan dan pengelola akademik, SIKAD menjadi instrumen utama dalam pengelolaan data administrasi, pelaporan akademik, serta penyusunan berbagai kebijakan yang berbasis data.

Meskipun telah memberikan berbagai kemudahan dalam pengelolaan administrasi akademik, implementasi Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo masih menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat sebagian dosen dan mahasiswa, khususnya mahasiswa baru, yang belum sepenuhnya memahami penggunaan sistem secara optimal. Rendahnya literasi digital dan terbatasnya kemampuan adaptasi terhadap teknologi menjadi salah satu faktor yang

memengaruhi efektivitas pemanfaatan SIAKAD. Selain itu, proses transisi dari sistem manual menuju sistem digital juga membutuhkan waktu dan strategi pengelolaan yang tepat agar seluruh pengguna dapat beradaptasi dengan perubahan yang terjadi.

Dengan demikian, Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo tidak hanya dipandang sebagai perangkat teknologi semata, tetapi juga sebagai instrumen manajemen yang berperan penting dalam mendukung penyelenggaraan layanan administrasi akademik yang efektif dan efisien. Keberhasilan implementasi sistem ini sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan kebijakan institusi, serta kemampuan pengelola dalam mengintegrasikan teknologi dengan kebutuhan layanan akademik. Oleh karena itu, pemahaman mengenai gambaran umum Sistem Informasi Akademik menjadi penting sebagai dasar untuk menganalisis bagaimana manajemen sistem tersebut dijalankan dan sejauh mana kontribusinya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo.

Manajemen Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo

Manajemen Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) merupakan proses pengelolaan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap sistem informasi yang digunakan untuk mendukung layanan akademik di perguruan tinggi. Dalam konteks pendidikan tinggi, pengelolaan sistem informasi tidak hanya bertujuan menyediakan layanan berbasis teknologi, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses akademik dapat berjalan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Sistem informasi yang dikelola dengan baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat arus informasi, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Laudon & Laudon, 2021). Penerapan Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo merupakan bagian dari transformasi digital yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk menjawab tuntutan perkembangan teknologi dan kebutuhan layanan pendidikan yang semakin kompleks. Sebelum sistem ini diterapkan, sebagian besar proses administrasi akademik masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, duplikasi data, dan rendahnya efektivitas pengelolaan informasi akademik. Oleh karena itu, manajemen Sistem Informasi Akademik menjadi instrumen penting dalam mendukung tata kelola perguruan tinggi yang modern dan berbasis teknologi.

1. Perencanaan Sistem Informasi Akademik

Perencanaan merupakan fungsi awal dalam manajemen yang berorientasi pada penentuan tujuan, penyusunan program, dan pengalokasian sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam pengelolaan Sistem Informasi Akademik, perencanaan dilakukan melalui identifikasi kebutuhan layanan akademik, penyediaan infrastruktur teknologi, serta penyusunan kebijakan yang mendukung implementasi sistem berbasis digital.

Perencanaan SIAKAD di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo diawali dengan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik dan mengurangi ketergantungan terhadap sistem manual. Pihak universitas menyadari bahwa pengelolaan data secara konvensional tidak lagi mampu memenuhi kebutuhan layanan yang cepat dan akurat. Oleh karena itu, universitas mulai mengembangkan sistem yang mampu mengintegrasikan berbagai layanan akademik dalam satu platform digital.

Selain penyediaan perangkat keras dan perangkat lunak, tahap perencanaan juga mencakup penyusunan kebijakan penggunaan sistem, pembagian tugas pengelola, serta penyusunan prosedur operasional standar (SOP) bagi pengguna. Langkah ini penting karena

keberhasilan transformasi digital di perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh perencanaan yang matang dan kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan (Evitha, 2024).

2. Pengorganisasian Sistem Informasi Akademik

Pengorganisasian merupakan proses pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab kepada individu atau unit kerja yang terlibat dalam pengelolaan Sistem Informasi Akademik. Pengorganisasian yang baik akan menciptakan koordinasi yang efektif sehingga pelaksanaan sistem dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam implementasinya, pengelolaan Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo melibatkan berbagai unsur, mulai dari pimpinan universitas, biro akademik, operator sistem, dosen, hingga mahasiswa sebagai pengguna layanan. Setiap pihak memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan fungsi masing-masing.

Pimpinan universitas bertindak sebagai pengambil kebijakan dan penentu arah pengembangan sistem. Biro akademik berperan sebagai pengelola operasional yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan data akademik, sedangkan operator sistem bertugas melakukan pemeliharaan, pembaruan data, dan penyelesaian berbagai kendala teknis yang muncul. Sementara itu, dosen dan mahasiswa berperan sebagai pengguna utama yang memanfaatkan berbagai fitur layanan yang tersedia dalam sistem.

Pengorganisasian yang terstruktur menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi. Studi mengenai transformasi digital di perguruan tinggi menunjukkan bahwa koordinasi antarunit dan pembagian tugas yang jelas mampu meningkatkan efektivitas layanan administrasi dan mempercepat proses pengambilan keputusan (Nugroho, 2025).

3. Pelaksanaan Sistem Informasi Akademik

Pelaksanaan merupakan tahap implementasi berbagai program yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam konteks pengelolaan Sistem Informasi Akademik, pelaksanaan dilakukan melalui pemanfaatan sistem oleh seluruh sivitas akademika untuk mendukung berbagai aktivitas administrasi dan akademik.

Di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, Sistem Informasi Akademik digunakan dalam berbagai layanan, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), penginputan nilai, pengelolaan jadwal perkuliahan, penyusunan laporan akademik, hingga layanan pembayaran administrasi. Pemanfaatan sistem ini memberikan kemudahan bagi pengguna karena sebagian besar layanan dapat diakses secara daring tanpa harus datang langsung ke unit administrasi.

Meskipun demikian, implementasi sistem belum sepenuhnya berjalan optimal. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat dosen dan mahasiswa, khususnya mahasiswa baru, yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan berbagai fitur yang tersedia. Rendahnya literasi digital dan kurangnya pengalaman dalam menggunakan sistem berbasis teknologi menjadi kendala utama dalam pelaksanaan SIAKAD. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Penelitian mengenai transformasi digital di pendidikan tinggi menunjukkan bahwa hambatan terbesar dalam implementasi sistem informasi bukan terletak pada teknologi, melainkan pada resistensi terhadap perubahan dan rendahnya kompetensi digital pengguna. Oleh karena itu, pelatihan dan pendampingan pengguna menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi di perguruan tinggi.

4. Pengawasan dan Evaluasi Sistem Informasi Akademik

Pengawasan merupakan proses pemantauan terhadap pelaksanaan program untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengelolaan Sistem Informasi Akademik, pengawasan dilakukan melalui monitoring penggunaan sistem, evaluasi terhadap kendala yang dihadapi pengguna, serta penyempurnaan layanan berdasarkan kebutuhan sivitas akademika.

Di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, pengawasan dilakukan secara berkala oleh pimpinan universitas dan unit pengelola akademik melalui evaluasi terhadap efektivitas penggunaan sistem. Proses evaluasi dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai kendala teknis, tingkat kepuasan pengguna, serta efektivitas layanan administrasi yang diberikan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kendala utama dalam penggunaan Sistem Informasi Akademik meliputi keterbatasan literasi digital pengguna, proses adaptasi dari sistem manual menuju sistem digital, dan masih adanya beberapa data yang belum terintegrasi secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan yang berkelanjutan, seperti peningkatan kompetensi digital pengguna, penyempurnaan infrastruktur teknologi, serta penguatan kebijakan dan tata kelola sistem.

Secara keseluruhan, manajemen Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo telah menunjukkan upaya yang cukup baik dalam mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi akademik. Namun demikian, keberhasilan pengelolaan sistem ini masih memerlukan penguatan pada aspek sumber daya manusia, integrasi data, dan evaluasi berkelanjutan agar sistem yang dibangun benar-benar mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Peran Sistem Informasi Akademik dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma pengelolaan pendidikan tinggi dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital. Dalam konteks perguruan tinggi, Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menjadi instrumen penting dalam mendukung efektivitas tata kelola akademik dan peningkatan kualitas layanan administrasi. Sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai media pengolahan data, tetapi juga sebagai sarana integrasi informasi yang memungkinkan berbagai aktivitas akademik dilaksanakan secara cepat, akurat, dan transparan (Laudon & Laudon, 2021).

Di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, penerapan Sistem Informasi Akademik menjadi bagian dari upaya institusi dalam menciptakan layanan administrasi yang lebih efektif dan efisien. Kehadiran sistem ini memberikan perubahan yang signifikan terhadap pola pelayanan akademik yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Berbagai aktivitas seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), penginputan nilai, pengelolaan jadwal perkuliahan, serta pengaksesan informasi akademik kini dapat dilakukan secara daring melalui satu sistem yang terintegrasi.

1. Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi Akademik

Salah satu peran utama Sistem Informasi Akademik adalah meningkatkan efektivitas layanan administrasi akademik. Efektivitas dalam konteks ini diartikan sebagai kemampuan sistem dalam membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal (Robbins & Coulter, 2018).

Sebelum penerapan SIKAD, proses administrasi akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo masih dilakukan secara manual sehingga sering menimbulkan berbagai kendala, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan data, serta keterbatasan

akses informasi bagi mahasiswa dan dosen. Dengan diterapkannya sistem berbasis digital, proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan sistematis. Mahasiswa dapat melakukan pengisian KRS secara mandiri, memperoleh informasi nilai secara real-time, serta mengakses berbagai dokumen akademik tanpa harus datang ke bagian administrasi.

Bagi dosen, SIAKAD juga mempermudah proses penginputan nilai, pengelolaan kehadiran mahasiswa, dan penyusunan jadwal perkuliahan. Dengan demikian, beban administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dikurangi sehingga dosen dapat lebih fokus pada pelaksanaan tugas akademik lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di lingkungan perguruan tinggi.

2. Meningkatkan Efisiensi Waktu dan Biaya

Selain meningkatkan efektivitas layanan, Sistem Informasi Akademik juga berperan dalam meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan berbagai proses administrasi dilakukan secara otomatis sehingga dapat mengurangi penggunaan kertas, mempercepat proses pelayanan, dan menghemat biaya operasional (Turban et al., 2018).

Penerapan Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo telah memberikan kemudahan bagi sivitas akademika dalam memperoleh berbagai layanan administrasi. Mahasiswa tidak lagi harus datang ke kampus hanya untuk melakukan pengisian KRS atau memperoleh informasi akademik. Seluruh proses dapat dilakukan secara daring melalui perangkat komputer maupun telepon pintar. Hal ini secara langsung mengurangi biaya transportasi, menghemat waktu, serta meningkatkan fleksibilitas dalam memperoleh layanan akademik.

Dari sisi pengelola, penggunaan sistem digital juga mampu mengurangi beban pekerjaan administratif yang sebelumnya membutuhkan banyak tenaga dan waktu. Data akademik dapat diakses dan dikelola secara cepat sehingga proses penyusunan laporan, pengarsipan data, dan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efisien. Dengan demikian, Sistem Informasi Akademik memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan efisiensi penyelenggaraan administrasi akademik di perguruan tinggi.

3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan

Prinsip transparansi dan akuntabilitas merupakan aspek penting dalam tata kelola perguruan tinggi yang baik (*good university governance*). Sistem Informasi Akademik berperan sebagai media yang menyediakan akses informasi secara terbuka, sehingga pengguna dapat memperoleh berbagai informasi akademik secara cepat dan akurat.

Di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, Sistem Informasi Akademik memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk memantau status akademiknya, mulai dari data pembayaran, jumlah kehadiran, hasil studi, hingga jadwal perkuliahan. Informasi tersebut dapat diakses secara mandiri sehingga mengurangi potensi terjadinya kesalahan informasi dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan administrasi yang diberikan.

Selain itu, keberadaan sistem digital juga memungkinkan pimpinan universitas melakukan pengawasan terhadap berbagai aktivitas akademik secara lebih efektif. Data yang tersimpan dalam sistem dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan yang berbasis bukti (*evidence-based decision making*). Oleh karena itu, Sistem Informasi Akademik tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian dan akuntabilitas organisasi (Sutabri, 2012).

4. Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan Akademik

Kualitas layanan administrasi pada dasarnya dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna. Menurut Parasuraman et al. (1988), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan pengguna.

Penerapan Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa dan dosen. Kemudahan dalam mengakses informasi akademik, kecepatan memperoleh layanan, serta tersedianya berbagai fitur yang mendukung aktivitas akademik menjadi faktor yang meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan administrasi.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, seperti rendahnya kemampuan sebagian pengguna dalam mengoperasikan sistem, kendala jaringan internet, serta beberapa permasalahan teknis yang muncul dalam penggunaan sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

5. Mendukung Pengambilan Keputusan dan Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi

Peran lain yang tidak kalah penting dari Sistem Informasi Akademik adalah sebagai sumber data dan informasi bagi pimpinan universitas dalam mengambil keputusan. Sistem informasi menyediakan berbagai data akademik yang dapat digunakan untuk menyusun kebijakan, melakukan evaluasi program, serta merumuskan strategi pengembangan institusi. Data yang tersimpan dalam Sistem Informasi Akademik dapat dimanfaatkan untuk memantau perkembangan mahasiswa, mengevaluasi kinerja dosen, mengidentifikasi berbagai permasalahan akademik, serta menyusun program peningkatan mutu pendidikan. Dengan tersedianya data yang akurat dan terintegrasi, proses pengambilan keputusan menjadi lebih objektif dan berbasis data.

Dengan demikian, Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik. Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana digitalisasi layanan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mendukung efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara berkelanjutan.

Kendala dalam Manajemen Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo

Penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo telah memberikan berbagai kemudahan dalam penyelenggaraan layanan administrasi akademik. Namun, sebagaimana implementasi sistem informasi pada umumnya, pelaksanaan SIKAD masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas pengelolaan dan kualitas layanan yang diberikan kepada sivitas akademika. Kendala-kendala tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek sumber daya manusia, organisasi, serta kesiapan institusi dalam menghadapi transformasi digital.

1. Rendahnya Literasi Digital Pengguna

Salah satu kendala utama dalam pengelolaan Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo adalah rendahnya literasi digital sebagian pengguna, khususnya

mahasiswa baru dan beberapa dosen. Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam memahami, menggunakan, dan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif. Rendahnya kemampuan digital menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses berbagai fitur yang tersedia dalam SIAKAD.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak mahasiswa baru yang belum memahami prosedur pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengunduhan Kartu Hasil Studi (KHS), maupun akses terhadap informasi akademik lainnya melalui sistem. Selain itu, beberapa dosen juga mengalami kendala dalam penginputan nilai dan pengelolaan data perkuliahan secara daring. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan administrasi akademik belum berjalan secara optimal dan sering kali membutuhkan pendampingan dari operator maupun tenaga administrasi.

Menurut UNESCO (2021), literasi digital merupakan kompetensi esensial yang harus dimiliki oleh individu dalam menghadapi transformasi digital, termasuk di lingkungan pendidikan tinggi. Rendahnya literasi digital tidak hanya menghambat pemanfaatan teknologi, tetapi juga dapat mengurangi efektivitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan.

2. Hambatan Adaptasi dari Sistem Manual ke Sistem Digital

Transformasi dari sistem administrasi manual menuju sistem berbasis digital merupakan proses perubahan yang membutuhkan kesiapan organisasi dan sumber daya manusia. Di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo, proses transisi tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait perubahan pola kerja dan kebiasaan pengguna yang telah lama menggunakan sistem manual.

Sebagian sivitas akademika masih menunjukkan resistensi terhadap perubahan karena merasa lebih nyaman menggunakan sistem administrasi konvensional. Selain itu, perbedaan kemampuan dalam mengoperasikan teknologi menyebabkan proses adaptasi berjalan tidak merata. Kondisi ini berdampak pada lambatnya pemanfaatan sistem secara optimal dan menghambat proses digitalisasi layanan administrasi akademik.

Menurut Kotter (2012), kegagalan transformasi organisasi sering kali disebabkan oleh rendahnya kesiapan individu dalam menerima perubahan. Oleh karena itu, proses digitalisasi membutuhkan strategi manajemen perubahan yang terencana melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan secara berkelanjutan.

3. Keterbatasan Infrastruktur dan Dukungan Teknologi

Keberhasilan implementasi Sistem Informasi Akademik juga sangat dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala jaringan internet dan keterbatasan perangkat pendukung masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan SIAKAD di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo.

Pada waktu-waktu tertentu, terutama saat pengisian KRS dan penginputan nilai, sistem mengalami peningkatan jumlah pengguna secara bersamaan yang mengakibatkan akses menjadi lambat. Kondisi ini tidak hanya menghambat pelayanan administrasi, tetapi juga menimbulkan keluhan dari pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, keterbatasan perangkat teknologi dan belum optimalnya integrasi sistem menyebabkan beberapa proses administrasi masih harus dilakukan secara manual. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan akademik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga memerlukan dukungan infrastruktur yang memadai dan berkelanjutan (Turban et al., 2018).

4. Permasalahan Integrasi dan Sinkronisasi Data

Kendala lain yang dihadapi dalam pengelolaan Sistem Informasi Akademik adalah belum optimalnya integrasi dan sinkronisasi data akademik. Dalam beberapa kondisi, masih ditemukan perbedaan data antara unit akademik, keuangan, dan program studi sehingga memerlukan proses verifikasi ulang.

Permasalahan integrasi data tersebut dapat menghambat proses pelayanan administrasi dan memengaruhi keakuratan informasi yang diterima oleh pengguna. Padahal, salah satu tujuan utama penerapan Sistem Informasi Akademik adalah menciptakan sistem pengelolaan data yang terintegrasi, cepat, dan akurat.

Menurut Laudon dan Laudon (2021), kualitas informasi sangat ditentukan oleh integritas data yang dikelola dalam suatu sistem. Data yang tidak sinkron dapat mengakibatkan kesalahan pengambilan keputusan dan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi.

5. Keterbatasan Sosialisasi dan Pelatihan Pengguna

Pelatihan dan sosialisasi merupakan aspek penting dalam keberhasilan implementasi teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program sosialisasi dan pelatihan penggunaan SIAKAD di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo masih perlu ditingkatkan, terutama bagi mahasiswa baru dan dosen yang belum terbiasa menggunakan sistem digital. Keterbatasan pelatihan menyebabkan sebagian pengguna mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia dan memanfaatkan sistem secara maksimal. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya ketergantungan pengguna terhadap operator sistem dan memperlambat proses pelayanan administrasi akademik.

Menurut Davis (1989) dalam Technology Acceptance Model (TAM), tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pengguna melalui pelatihan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas implementasi Sistem Informasi Akademik.

Secara keseluruhan, kendala dalam pengelolaan Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital di perguruan tinggi tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur, integrasi data, serta strategi pengelolaan perubahan yang diterapkan oleh institusi. Berbagai kendala tersebut perlu menjadi perhatian dalam upaya mengoptimalkan pengelolaan Sistem Informasi Akademik sehingga mampu memberikan layanan administrasi akademik yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

Pembahasan

Analisis Temuan Penelitian dalam Perspektif Manajemen Pendidikan

Hasil penelitian mengenai manajemen Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo menunjukkan bahwa penerapan sistem berbasis digital telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi akademik. Namun demikian, efektivitas implementasi sistem tersebut masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesiapan sumber daya manusia, kemampuan adaptasi terhadap teknologi, integrasi data, serta dukungan manajerial dari institusi. Oleh karena itu, temuan penelitian ini perlu dianalisis secara lebih mendalam melalui perspektif manajemen pendidikan untuk memahami hubungan antara pengelolaan sistem informasi

dengan peningkatan mutu layanan administrasi di perguruan tinggi.

1. Analisis Berdasarkan Fungsi Manajemen George R. Terry

George R. Terry mengemukakan bahwa manajemen terdiri atas empat fungsi utama, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) (Terry, 2013). Keempat fungsi tersebut menjadi kerangka penting dalam menganalisis pengelolaan Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo.

Pada aspek perencanaan, universitas telah menunjukkan komitmen dalam melakukan transformasi digital melalui penerapan Sistem Informasi Akademik sebagai instrumen utama layanan administrasi. Perencanaan dilakukan melalui penyediaan infrastruktur teknologi, pengembangan sistem, serta penyusunan kebijakan penggunaan SIAKAD. Langkah ini menunjukkan bahwa institusi telah menyadari pentingnya digitalisasi layanan akademik sebagai bagian dari upaya meningkatkan efektivitas tata kelola pendidikan tinggi. Perencanaan yang baik menjadi dasar dalam menentukan arah pengembangan organisasi dan mendorong terciptanya layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna (Robbins & Coulter, 2018).

Pada aspek pengorganisasian, pengelolaan SIAKAD melibatkan berbagai unsur organisasi, mulai dari pimpinan universitas, biro akademik, operator sistem, dosen, hingga mahasiswa sebagai pengguna layanan. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas memungkinkan pelaksanaan sistem berjalan secara lebih terarah. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarunit dalam pengelolaan data akademik masih perlu diperkuat, terutama dalam proses sinkronisasi data dan penyelesaian berbagai kendala teknis yang muncul. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengorganisasian yang efektif menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi di perguruan tinggi.

Pada aspek pelaksanaan, penerapan Sistem Informasi Akademik telah memberikan kemudahan bagi sivitas akademika dalam memperoleh layanan administrasi. Berbagai aktivitas akademik, seperti pengisian KRS, penginputan nilai, dan akses terhadap informasi akademik dapat dilakukan secara daring. Meskipun demikian, masih ditemukan berbagai kendala, terutama berkaitan dengan rendahnya literasi digital pengguna dan kesulitan beradaptasi dengan sistem baru. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi teknologi tidak hanya membutuhkan dukungan infrastruktur, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi secara optimal.

Selanjutnya, pada aspek pengawasan, universitas telah melakukan berbagai upaya monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SIAKAD. Proses pengawasan dilakukan melalui identifikasi kendala penggunaan sistem, evaluasi tingkat kepuasan pengguna, serta penyempurnaan layanan berdasarkan kebutuhan sivitas akademika. Fungsi pengawasan menjadi penting karena memungkinkan organisasi melakukan perbaikan secara berkelanjutan dan memastikan bahwa tujuan penerapan sistem informasi dapat tercapai secara efektif.

Dengan demikian, analisis berdasarkan fungsi manajemen George R. Terry menunjukkan bahwa keberhasilan Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam menjalankan keempat fungsi manajemen secara terintegrasi.

2. Analisis Berdasarkan Perspektif Sistem Informasi Manajemen Pendidikan

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem yang dirancang untuk

menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengendalian organisasi (Laudon & Laudon, 2021). Dalam perspektif pendidikan, Sistem Informasi Akademik tidak hanya berfungsi sebagai media pengolahan data, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mendukung tata kelola perguruan tinggi. Analisis terhadap temuan penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo telah memenuhi komponen dasar Sistem Informasi Manajemen yang terdiri atas *input*, *process*, *output*, dan *feedback*.

Pada komponen input, sistem menerima berbagai data akademik yang berasal dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Data tersebut meliputi data mahasiswa, jadwal perkuliahan, nilai, pembayaran, dan berbagai informasi akademik lainnya.

Pada komponen process, data yang telah dihimpun diproses melalui Sistem Informasi Akademik sehingga menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Keberadaan sistem digital memungkinkan pengolahan data dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi.

Pada komponen output, sistem menghasilkan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, seperti KRS, KHS, jadwal perkuliahan, dan laporan akademik. Informasi tersebut menjadi dasar dalam pelaksanaan berbagai aktivitas akademik serta mendukung proses pengambilan keputusan di tingkat institusi.

Sementara itu, pada komponen feedback, hasil evaluasi terhadap penggunaan sistem digunakan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan layanan. Berbagai kendala yang dihadapi pengguna, seperti kesulitan dalam mengoperasikan sistem dan permasalahan integrasi data, menjadi umpan balik yang penting bagi universitas dalam menyempurnakan pengelolaan Sistem Informasi Akademik.

Analisis tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Sistem Informasi Akademik telah memberikan kontribusi nyata dalam mendukung fungsi-fungsi manajemen pendidikan dan meningkatkan efektivitas tata kelola perguruan tinggi.

3. Analisis dalam Perspektif Transformasi Digital Pendidikan Tinggi

Transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Dalam konteks pendidikan tinggi, transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan perubahan teknologi, tetapi juga perubahan budaya organisasi, pola kerja, dan kompetensi sumber daya manusia (Bond et al., 2021).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo sedang berada dalam proses transformasi dari sistem administrasi manual menuju sistem berbasis digital. Perubahan tersebut memberikan berbagai manfaat, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi dan mempercepat akses terhadap informasi akademik. Namun, proses transformasi juga menghadapi berbagai tantangan, terutama rendahnya literasi digital dan keterbatasan kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi. Dalam perspektif manajemen perubahan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat ditentukan oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya. Oleh karena itu, pelatihan, pendampingan, dan penguatan budaya digital menjadi strategi yang penting dalam mendukung keberlanjutan implementasi Sistem Informasi Akademik di lingkungan perguruan tinggi.

4. Implikasi terhadap Peningkatan Mutu Layanan Administrasi Akademik

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan Sistem Informasi Akademik

memiliki implikasi yang signifikan terhadap peningkatan mutu layanan administrasi akademik di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo. Sistem informasi yang terkelola dengan baik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, memperkuat transparansi dan akuntabilitas, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, keberadaan Sistem Informasi Akademik juga mendukung terciptanya tata kelola perguruan tinggi yang berbasis data (*data-driven university governance*). Informasi yang tersedia dalam sistem dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan, mengevaluasi program, dan merancang strategi pengembangan institusi secara lebih objektif dan terukur.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa Sistem Informasi Akademik bukan sekadar perangkat teknologi, melainkan instrumen manajemen strategis yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi dan mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang efektif, efisien, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa manajemen Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Nahdlatul Ulama Gorontalo telah dilaksanakan melalui fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penerapan SIKAD berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi akademik melalui kemudahan akses informasi, percepatan proses administrasi, peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan, serta penguatan transparansi dan akuntabilitas tata kelola akademik. Temuan ini menegaskan bahwa sistem informasi akademik tidak hanya berfungsi sebagai perangkat teknologi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan mutu layanan pendidikan tinggi.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Sistem Informasi Akademik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur teknologi, serta komitmen institusi dalam mengelola perubahan organisasi. Oleh karena itu, penguatan kompetensi digital sivitas akademika dan pengembangan tata kelola sistem yang berkelanjutan menjadi kebutuhan mendasar bagi perguruan tinggi dalam mewujudkan layanan administrasi yang efektif dan berbasis digital. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu perguruan tinggi dengan pendekatan kualitatif, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi pada seluruh konteks pendidikan tinggi di Indonesia. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif pada beberapa perguruan tinggi serta mengembangkan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna mengukur pengaruh manajemen Sistem Informasi Akademik terhadap kualitas layanan administrasi secara lebih komprehensif dan menghasilkan model pengelolaan sistem informasi yang dapat diimplementasikan secara lebih luas.

REFERENSI

- Bond, M., Bedenlier, S., Marín, V. I., & Händel, M. (2021). Emergency remote teaching in higher education: Mapping the first global online semester. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 18(50), 1–24. <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00282-x>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, G. B. (1984). *Management information systems: Conceptual foundations, structure, and development*. McGraw-Hill.
- Engkoswara, & Komariah, A. (2011). *Administrasi pendidikan*. Alfabeta.
- Fawaati, T. M. (2020). *Analisis implementasi sistem informasi akademik dalam meningkatkan efisiensi pelayanan mahasiswa [Skripsi]*. Universitas Negeri Malang.
- Jogiyanto, H. M. (2005). *Analisis dan desain sistem informasi: Pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis*. Andi.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business Review Press.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.
- Mardhatillah, T. (2020). *Pengelolaan sistem informasi akademik (SIKAD) untuk mendukung proses perkuliahan mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry [Tesis]*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- McLeod, R., & Schell, G. P. (2007). *Management information systems* (10th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem informasi: Konsep dan aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Oktaviana, S. N. (2024). Implementasi sistem informasi akademik dalam meningkatkan mutu pelayanan kampus. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 15(1), 45–58.
- 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.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Relubun, D. A. (2020). Pengaruh kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada IAIN Ambon. *Tahkim: Jurnal Hukum dan Syariah*, 16(2), 115–128.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sukorini, R. S., Marini, A., & Aulia, R. N. (2024). New era of higher education digital: Transformation and information system management. *Improvement: Jurnal Ilmiah untuk Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*, 11(2), 145–156.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep sistem informasi*. Andi.
- Terry, G. R. (2013). *Principles of management*. Richard D. Irwin.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth and sustainability* (11th ed.). Wiley.
- UNESCO. (2021). *Digital literacy global framework*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Usman, H. (2013). *Manajemen: Teori, praktik, dan riset pendidikan* (Edisi revisi). Bumi Aksara.

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA