

## Digitalisasi Sistem Pelayanan Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19 Dan Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Fakultas Tik Uinsi Dan Fakultas Saintek Umkt Samarinda)

### Digitalization Of Service Systems In Increasing Employee Work Efficiency And Academic Service Systems Before The Covid-19 Pandemic And The Covid-19 Pandemic (Case Study: Faculty Of Ict Uinsi And Faculty Of Saintek Umkt Samarinda)

Hendrita Lelen<sup>1</sup>, I Ketut Gunawan<sup>2</sup>, Anwar Alaydrus<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Vol. 10, No. 03

Page: 94-102

Published: 2022

#### KEYWORDS

Digitalization, Service System, Employee Work Efficiency, Covid-19 Pandemic

#### CORRESPONDENCE

E-mail:

[hendritalelen2005@gmail.com](mailto:hendritalelen2005@gmail.com)

#### A B S T R A C T

The research objective was to find out the development of the application of digitalization of the academic service system before the Covid-19 Pandemic, namely at the beginning of the establishment of the Higher Education studied and during the Covid-19 Pandemic which had an impact on increasing employee work efficiency and academic services at the Faculty of SAINTEK UMKT Samarinda and FTIK UINSI Samarinda. This type of research is qualitative research with a case study approach. The subjects of this study were academic and IT staff at the Faculty of SAINTEK UMKT and FTIK UINSI Samarinda. The object of this research is a digitalization technology-based service and media system that is carried out online. The data is then obtained by several methods, namely; direct observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is; data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. Based on the results of the research, it is known that the application of digitalization of the academic service system at the Faculty of SAINTEK UMKT and FTIK UINSI Samarinda before the Covid-19 Pandemic had begun to be implemented, namely since the beginning of the two tertiary institutions were inaugurated, but limited to several types of services. However, some efficiencies have been felt by employees, besides that, in improving services, the application of digitalization is able to create quality services that are efficient, responsive, transparent and effective.

#### INTRODUCTION

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meng-amanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan, dimana salah satu bentuk dari pelayanan publik tersebut yakni pemanfaatan kemajuan dan perkembangan teknologi.

UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 4 juga menerangkan pemanfaatan dari teknologi informasi dan transaksi elektronik yang dilaksanakan dengan tujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian

dari masyarakat informasi dunia; mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat; meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik; membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; serta memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi.

Dunia saat ini dihadapkan pada pandemi Covid-19 atau Corona Virus yang memaksa kita untuk melakukan segala aktivitas dari rumah saja, baik itu bekerja, belajar maupun beribadah. Penyebaran Virus Corona atau Covid-19 ini tentu membuat pemerintah bekerja ekstra dalam mengatasi persoalan-persoalan yang terjadi terutama terkait dalam bidang kesehatan, ekonomi, pendidikan dan pemerintahan.

Menyikapi hal tersebut, Samarinda sebagai Ibu Kota Provinsi dan memiliki kurang lebih 70 perguruan tinggi, menjadikan Samarinda sebagai kota yang menjadi tujuan bagi para mahasiswa dari kabupaten bahkan yang datang dari luar Kalimantan Timur untuk meraih gelar sarjana. Diantara 70 perguruan tinggi yang ada di kota Samarinda, terdapat beberapa perguruan tinggi yang sudah menerapkan digitalisasi sistem pelayanan, bahkan Universitas Mulawarman khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, menjadikan sistem pelayanan sebagai salah satu mata kuliah di Program Studi Ilmu Pemerintahan yakni Manajemen Pelayanan Publik, yang mana hal tersebut bertujuan untuk mempelajari dan memahami strategi, konsep, tahapan-tahapan/prosedur, pengaruh, peran dan tujuan dari sistem pelayanan itu sendiri, dengan harapan terwujudnya pelayanan yang prima di seluruh lembaga yang ada khususnya lembaga Perguruan Tinggi.

Selain Universitas Mulawarman, ada juga Universitas lainnya yang telah menerapkan digitalisasi dalam sistem pelayanan nya, yaitu Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur (UMKT) dan Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris (UINSI) Samarinda. Pada masa Pandemi Covid-19 ini pun tentu Perguruan Tinggi yang ada di Samarinda merasakan hal yang sama dengan Perguruan Tinggi lainnya yang berada di daerah lain mengingat angka kasus positif pasien virus Corona juga cukup tinggi di Kalimantan Timur, sehingga perguruan tinggi tersebut semakin gencar melakukan

peningkatan pelayanan terutama dengan pemanfaatan teknologi masa kini.

## THEORETICAL FRAMEWORK

### Digitalisasi Sistem Pelayanan

Pada penelitian ini, penulis mencoba menjelaskan definisi-definisi dari setiap bagian atau aspek yang di teliti menurut para ahli. Digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung (Sukmana, 2005). Menurut Atmoko (2015:1) digitalisasi merupakan suatu proses mengalih media informasi analog ke media digital dimana keuntungan dari penerapan digitalisasi ini adalah: melindungi dan mewakili sumber asli; lebih hemat dan mudah dalam penyimpanan; lebih mudah pengelolaan dan cepat dalam proses temu kembali; lebih mudah penyebaran/disseminasi informasi; lebih interaktif (konten multimedia); lebih mudah penggandaan dan backup. Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital yang sudah melalui tahapan-tahapan dan tujuannya untuk pengarsipan, efisiensi, optimalisasi tempat penyimpanan, keamanan dari berbagai bentuk bencana, untuk meningkatkan resolusi, gambar dan suara lebih stabil.

Sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau prosedur-prosedur atau bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan bagian atau tujuan bersama dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi dan/atau energi dan/atau barang (Murdick, R. G;1991:27). Menurut Moenir, (2005:47) pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan adalah kumpulan komponen-komponen yang memiliki fungsi yang berbeda-beda dan saling terkait antara satu dengan yang lain, dilakukan sebagai wujud pemenuhan bagi orang lain baik secara materi maupun non materi untuk mencapai tujuan bersama.

Melalui definisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi system pelayanan adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital yang sudah melalui tahapan-tahapan dan tujuannya untuk pengarsipan, efisiensi, optimalisasi tempat penyimpanan, keamanan dari berbagai bentuk bencana, untuk meningkatkan resolusi, gambar dan suara lebih stabil yang berasal dari kumpulan komponen-komponen yang memiliki fungsi yang berbeda-beda dan saling terkait antara satu dengan yang lain, dilakukan sebagai wujud pemenuhan bagi orang lain baik secara materi maupun non materi untuk mencapai tujuan bersama.

### **Efisiensi Kerja Pegawai dan Pelayanan Akademik**

Pada aspek efisiensi kerja pegawai dan pelayanan akademik, penulis mencoba memaparkan aspek tersebut menurut para ahli. SP. Hasibuan (1984;233-4) mengatakan bahwa "Efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara sebuah input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang telah dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Sedangkan kerja merupakan penggunaan proses mental dan fisik dalam mencapai beberapa tujuan yang produktif (Brown dalam Anoraga, 1998). Sedangkan menurut Supriyadi (2003), kerja adalah beban, kewajiban, sumber penghasilan, kesenangan, gengsi, aktualisasi diri, dan lain lain. Hasibuan (2007) mendefinisikan pegawai sebagai orang yang bekerja dengan menjual jasa seperti tenaga dan

pikiran yang berhak memperoleh gaji sesuai perjanjian.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi kerja pegawai adalah ukuran dalam perbandingan yang terbaik antara sebuah input dan output yang dicapai dalam penggunaan proses mental dan fisik oleh orang yang bekerja dengan menjual jasa seperti tenaga dan pikiran yang selalu dibutuhkan dan menjadi salah satu aset utama dalam urusan dunia pekerjaan untuk mencapai tujuan tertentu.

Pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2005:47). Pelayanan akademik menurut Kotler & Lee (2008) ialah setiap kegiatan yang ditawarkan dan dilakukan baik secara fisik maupun logical dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak akademik atau admisi kepada mahasiswa dan sivitas akademika yang lain, pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan. Menurut Tampubolon (2001) pelayanan akademik/pelayanan kurikulum, terdiri dari peraturan akademik; perkuliahan; kurikulum; bimbingan/konsultasi akademik; praktikum; tugas akhir; evaluasi; alat bantu perkuliahan; perpustakaan, OHP; laboratorium ,dll.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan pelayanan akademik yaitu serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (intangibile) dan kasat mata dari pihak akademik kepada sivitas akademika khususnya mahasiswa yang meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, dan alat bantu perkuliahan

### **Sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19**

Sebelum Pandemi Covid-19 dan masa Pandemi Covid-19 pada penelitian ini adalah perbandingan kondisi dari penerapan dan pembaruan sistem pelayanan akademik sebelum adanya Pandemi Covid-19 yakni pada awal mula

diresmikannya Perguruan Tinggi yang diteliti (UMKT 2017 dan UINSI 2014) dan pada masa Pandemi Covid-19 yang masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020, guna mengurangi dampak penyebarluasan virus corona pada masyarakat Indonesia terkhusus bagi civitas akademik.

### **Digitalisasi Sistem Pelayanan dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja dan Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan uraian defenisi para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa Digitalisasi Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Pegawai dan Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19 dan Masa Pandemi Covid-19 merupakan proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital atau elektronik yang terdiri dari berbagai macam komponen-komponen yang memiliki fungsi yang berbeda-beda yang saling terkait dan digunakan baik untuk pengarsipan dalam rangka peningkatan ukuran dalam perbandingan antara sebuah input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan) sebagai hasil dari penggunaan proses mental dan fisik oleh seseorang untuk proses pemenuhan kebutuhan civitas akademik khususnya mahasiswa yang meliputi peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, dan alat bantu perkuliahan yang diterapkan sebelum Pandemi Covid-19 (awal diresmikannya Perguruan Tinggi yang diteliti) maupun pada masa Pandemi Covid-19 untuk mengurangi penyebarluasan virus corona terutama pada civitas akademik.

### **METHOD**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Cozby (2009: 174) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada

pengumpulan informasi mendalam dari beberapa individu atau dalam suatu lingkungan terbatas.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Menurut Sulistyobasuki (2006: 116), penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Emzir (2012: 20) studi kasus merupakan suatu penelitian kualitatif yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi.

### **RESULT AND DISCUSSION**

#### **Perkembangan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19 di UMKT Samarinda**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan pelayanan akademik sebelum Pandemi Covid-19 yakni pada awal mula berdirinya Fakultas SAINTEK UMKT Samarinda, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi digitalisasi di UMKT Samarinda sudah diterapkan, hanya saja masih terbatas pada pengumpulan berkas-berkas dalam bentuk tercetak ke dalam bentuk digital (Word, Pdf, Jpg/Jpeg). Sedangkan untuk bidang lain, seperti proses belajar mengajar, pelaksanaan ujian/seminar, yudisium dan wisuda masih dilakukan secara *luring/offline* atau tatap muka. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, penerapan digitalisasi sebelum pandemi sudah diterapkan dalam sistem yang bernama SIMPEL yang kemudian dalam paduannya diatur di dalam jurnal KDM (Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa).

#### **Perkembangan Digitalisasi Sistem**

### **Pelayanan Akademik Sebelum Pandemi Covid-19 di UINSI Samarinda**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa, setelah resmi didirikan pada tahun 2014 yakni sebelum Pandemi Covid-19 awal tahun 2020, UINSI (sebelumnya IAIN) Samarinda membutuhkan waktu kurang lebih satu tahun untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada terutama pada era Revolusi Industri 4.0 saat ini. Hal tersebut tercermin dengan banyaknya pelayanan yang masih menggunakan sistem secara manual atau *offline* sampai pada akhirnya Pandemi Covid-19 memaksa seluruh Perguruan Tinggi yang ada di seluruh Indonesia termasuk UINSI Samarinda yang mau tidak mau, suka tidak suka dan siap tidak siap, harus menggunakan penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan yang ada bahkan diseluruh kegiatan perkuliahan.

### **Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas SAINTEK UMKT Samarinda**

Berdasarkan hasil observasi serta wawancara yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa UMKT yang menjadi salah satu Universitas yang memanfaatkan penggunaan teknologi sebagai keunggulan dari Universitas nya dengan visi "*Pada Tahun 2037 menjadi pusat unggulan pendidikan tinggi sains dan teknologi yang islami berbasis teknologi informasi (paperless) serta berkontribusi terhadap masalah sosial dan lingkungan*", sejak awal berdirinya sudah telah dibekali dengan teknologi yang mumpuni, baik dari segi fasilitas penunjang sarana dan prasarana maupun dari sumber tenaga pendidiknya yang memiliki keahlian khusus pada bidang teknologi informasi (IT). Seiring berjalannya waktu dan dengan adanya Pandemi Covid-19, membuat Fakultas Sains dan Teknologi UMKT memperluas penerapan digitalisasi nya seperti dalam hal pelaksanaan

proses belajar-mengajar dan sistem pelaksanaan ujian/ seminar, serta pelaksanaan yudisium dan wisuda dengan memanfaatkan teknologi digitalisasi yakni alih media berbentuk audio dan video ke dalam bentuk digital melalui penggunaan media *ZOOM Meeting*.

### **Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Masa Pandemi Covid-19 di Fakultas TIK UINSI Samarinda**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan narasumber terkait penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai dan pelayanan akademik dapat disimpulkan bahwa, dalam proses penerapan suatu sistem tidak selalu menemui kelancaran dan kemudahan, apalagi yang berhubungan dengan teknologi. Berbagai macam perencanaan, fasilitas-fasilitas, sarana dan prasarana harus dipersiapkan secara matang agar tercapainya tujuan dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan tersebut dengan baik.

Di UINSI sendiri, penerapan telah dilakukan secara menyeluruh pada masa Pandemi Covid-19 yang terjadi seperti saat ini. Akan tetapi, kendala yang terjadi justru ada pada pelaksana dari sistem tersebut yakni dosen-dosen yang dapat dikategorikan sebagai orang awam (orang yang tak terqualifikasi dalam profesi yang diberikan dan/atau tak memiliki pengetahuan/ keahlian spesifik dari subyek tertentu. Sumber: [https://id.wikipedia.org/wiki/Kaum\\_awam](https://id.wikipedia.org/wiki/Kaum_awam)) terhadap teknologi itu sendiri. Hal ini tentu menjadi PR penting bagi UINSI untuk melakukan pembenahan dan memperbaiki kualitas dari sistem pelayanan kepada para pelaksana sistem itu sendiri, agar tujuan dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan tersebut dapat tercapai dengan baik.

### Dampak Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Terhadap Efisiensi kerja pegawai di Fakultas TIK UINSI Samarinda

Efisiensi kerja pegawai merupakan dampak dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik yang dirasakan oleh pegawai secara langsung baik dari segi penghematan, waktu, tenaga maupun biaya. Di FTIK UINSI Samarinda sendiri, telah menerapkan digitalisasi pada sistem pelayanan akademik yang dimiliki, dengan menerbitkan beberapa aplikasi pendukung yang memberikan efisiensi kerja pegawai, diantaranya :

- a) SAKU Dosen dan SAKU Mahasiswa, diterbitkan sebagai penunjang aktivitas akademik bagi Dosen dan Mahasiswa agar mempermudah dalam mengakses informasi akademik seperti kalender akademik, biodata singkat, pengumuman terkini, jadwal mengajar, riwayat mengajar (bagi dosen), riwayat pembayaran kuliah dan registrasi, jadwal kuliah, riwayat studi (bagi mahasiswa), dan scan barcode untuk absensi (bagi fakultas/prodi yang belum memiliki alat *fingerprint*).
- b) KRS Online  
(Sumber:<https://siakad.uinsi.ac.id/portal/>)
- c) Portal Pendaftaran Wisuda  
(Sumber:<https://siakad.iain-samarinda.ac.id/wisuda/>)
- d) Aplikasi PMB Mandiri Online, diperuntukan bagi mahasiswa baru yang hendak mendaftar melalui jalur mandiri yang fungsinya memudahkan bagi mahasiswa baru yang hendak mendaftar meskipun domisili nya jauh.  
(Sumber:<https://www.uinsi.ac.id/2017/06/12/tipd-luncurkan-aplika-si-pmb-mandiri-online=2017/>)
- e) E-Ijazah, merupakan aplikasi yang dirancang sebagai respon dari maraknya penyebaran ijazah palsu.  
(Sumber:<https://www.uinsi.ac.id/2017/10/05/respon-maraknya-ijazah-palsu-tipd-iain-samarinda-launching-e-ijaza/>)

### Dampak Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Terhadap Efisiensi kerja pegawai di Fakultas SAINTEK UMKT Samarinda

Pada Fakultas SAINTEK UMKT sendiri, tentu juga merasakan dampak dari penerapan digitalisasi sistem pelayanan berbasis digitalisasi ini. Pemanfaatan teknologi pada penyelenggaraan sistem pelayanan di UMKT pada masa Pandemi Covid-19 sudah diterapkan secara menyeluruh, hanya saja tidak semuanya berbasis digitalisasi, beberapa pelayanan tersebut antara lain :

- a) Sistem ODS (One Day Service)  
(Sumber:[pmb.umkt.ac.id/2020/01/penerimaan-mahasiswa-baru-umkt-tahun-akademik-2019-2020/](http://pmb.umkt.ac.id/2020/01/penerimaan-mahasiswa-baru-umkt-tahun-akademik-2019-2020/))
- b) Digital Library, terdapat 2 jenis pelayanan yang berbasis digitalisasi, yakni Layanan koleksi periodical dan Layanan unggah karya mandiri yang dapat diakses melalui laman <https://eprints.umkt.ac.id>.
- c) Layanan Akademik, ada beberapa pelayanan yang menerapkan digitalisasi, yakni; Surat-menyurat dan Kalender Akademik yang dapat di download pada laman [umkt.ac.id/wp-content/uploads/pdf](http://umkt.ac.id/wp-content/uploads/pdf). (Sumber: [akademik.umkt.ac.id/?page\\_id=641](http://akademik.umkt.ac.id/?page_id=641))
- d) KRS Online
- e) Ujian tengah semester, dimana mahasiswa melakukan pencetakan kartu ujian secara online dan mandiri melalui laman <https://siakad.umkt.ac.id>.
- f) Arsip Nilai, Dosen menyerahkan

*printout* nilai asli kepada bagian Akademik, lalu dilakukan *back up file* seluruh transaksi data ke dalam *hard disk* atau CD.

- g) Upload Berkas Yudisium dan wisuda (Sumber: Buku Paduan Akademik, halaman 83)

### Dampak Penerapan Digitalisasi Sistem Pelayanan Akademik Pada Peningkatan Pelayanan

Peningkatan pelayanan ialah hasil yang dicapai setelah melakukan upaya penggantian produk (sistem manual) dengan versi yang lebih baru (teknologi digitalisasi) dari produk yang sama (pelayanan akademik). Pelayanan dapat dikatakan “meningkat” apabila tujuan dari peningkatan itu sendiri sudah mampu memenuhi kebutuhan yang hendak di capai.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan pada pelayanan akademik memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan pelayanan bagi seluruh civitas lembaga terutama pada Perguruan Tinggi yang diteliti. Penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan akademik yang ada di Fakultas SAINTEK UMKT dan Fakultas TIK UINSI Samarinda sudah mampu berkontribusi pada peningkatan pelayanan akademik yang ada. Hal itu dapat dipastikan karena tercapainya tujuan dari penerapan digitalisasi tersebut dari segi efisiensi, transparan, responsif dan efektif serta terpenuhinya tujuan pada penerapan digitalisasi yakni; melindungi dan mewakili sumber asli; lebih hemat dan mudah dalam penyimpanan; lebih mudah pengelolaan dan cepat dalam proses temu kembali; lebih mudah dalam penyebaran/disseminasi informasi; lebih interaktif (konten multimedia); lebih mudah penggandaan dan backup data/file.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan, observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada perkembangan penerapan digitalisasi sistem pelayanan akademik sebelum Pandemi Covid-19 di Fakultas Sains dan Teknologi UMKT sudah berjalan sejak awal berdirinya pada tahun 2017 dan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UINSI baru bisa menerapkan digitalisasi sistem pelayanan akademiknya pada tahun 2015 dan 2016 yakni sekitar 1-2 tahun setelah berdirinya pada tahun 2014, akan tetapi terbatas pada beberapa jenis pelayanan saja. Berdasarkan usianya, UINSI jauh lebih tua dibandingkan dengan UMKT, namun penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan akademiknya terbilang lamban. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni masuknya era Revolusi Industri 4.0 pada tahun 2016 dan adanya perbedaan visi dari kedua Perguruan Tinggi tersebut.
2. Penerapan digitalisasi sistem pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 di UMKT dan UINSI, telah diterapkan secara merata pada seluruh lembaga dan sistem yang ada guna mengurangi penyebaran virus Covid-19. Namun, terdapat beberapa kendala pada proses penyelenggaraannya seperti di UMKT, kurang aktifnya mahasiswa dalam penggunaan teknologi berbasis digitalisasi yang sudah disediakan oleh fakultas, sehingga menghambat proses berjalannya penerapan digitalisasi itu sendiri. Sedangkan di UINSI, kendala-kendala yang ditemui yakni adanya dosen yang bisa dikategorikan sebagai orang awam (orang yang tak terqualifikasi dalam profesi yang diberikan dan/atau tak memiliki pengetahuan/keahlian spesifik dari subyek tertentu) dalam penggunaan teknologi

karena faktor usia yang tidak muda lagi. Hal ini berarti, kurangnya kesiapan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UINSI dalam mengantisipasi berbagai macam persoalan yang tidak dapat diprediksi seperti adanya Pandemi Covid-19 ini, sehingga berakibat pada terganggunya proses penerapan digitalisasi sistem pelayanan itu sendiri.

3. Pada efisiensi kerja pegawai, dampak yang dirasakan oleh masing-masing perguruan tinggi sudah dirasakan secara maksimal, dimana seluruh pegawai dipermudah dengan penggunaan teknologi sebagai alat penunjang dalam penyelenggaraan sistem pelayanannya, yang berimbas kepada penghematan dari segi waktu, tenaga dan biaya yang dikeluarkan. Dalam hal peningkatan pelayanan, tentu pelayanan yang adapun semakin meningkat dengan adanya penerapan digitalisasi pada sistem pelayanan akademik yang dimiliki, dimana terciptanya efisiensi, transparansi, responsivitas dan efektivitas dari output penyelenggaraan pelayanan tersebut dan berimbas kepada kepuasan penerima pelayanan (mahasiswa) dan meningkatnya kualitas pemberi (pegawai) pelayanan serta sistem pelayanan itu sendiri.

## REFERENSI

### Books:

- Arikunto, Suharsimi, (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Astri Aisyah Azzahra, (2016) *Pengaruh Pengembangan Pegawai, Kreativitas Dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Budi Winarto, (2007). *Kebijakan Publik (Teori & Proses)*. Yogyakarta : Media Pressindo

- Drs. Wasty Soemanto, M.Pd. *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 1998.
- Efendy, Onong Uchjana, (2003). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- ICT Watch. (2017). *Kerangka Literasi Digital Indonesia*. Penerbit : ICT Watch\_Indonesia
- Ignatius Haryanto, (2014). *Jurnalisme Era Digital: Tantangan Industri Media Abad 21*. Penerbit : Kompas
- Islamil Nurdin, (2017). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Penerbit: Media Sahabat Cendikia
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru*. Jakarta : UI Press.
- Moelong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : ROSDA.
- Moenir, H.A.S., (1995), *Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta : Bumi Aksara. Musanef. 1991. "Manajemen Kepegawaian Di Indonesia"*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Nurudin, (2009). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta : Rajawali Pers
- Pasolong, Harbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik , Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2000), *Metode Penelitian Admnistrasi*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Peraturan Perundang-Undangan :**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- INPRES RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.



Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20  
Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan  
Nasional

**Sumber Internet :**

Aditya Nanda. 2020. Manajemen,  
[http://repository.ump.ac.  
id/3790/3/BAB/20IIADITYA%SATRIA%NA  
NDAMANAJEMEN%2717](http://repository.ump.ac.id/3790/3/BAB/20IIADITYA%SATRIA%NANDAMANAJEMEN%2717) (diakses 14 Maret  
2021)

Jagad.id.2020. Pengertian Pegawai,  
[http://jagad.id/penger  
tian-pegawai/](http://jagad.id/pengertian-pegawai/)  
(diakses 14 Maret 2021)

Kanal PU. 2020. Pengertian Efisiensi, Tujuan,  
Jenis dan Contohnya,  
[http://www.kanal.my.id/pengertian-efisie  
nsi-tujuan-jenis-dan-contohnya](http://www.kanal.my.id/pengertian-efisiensi-tujuan-jenis-dan-contohnya) (diakses 15  
Januari 2021)

Mutiara Tasya. 2022. Digitalisasi Sistem  
Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman  
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,  
<http://digilib.unila.ac.id/64926/> (diakses 20  
April 2022)

Perpustakaan Universitas Brawijaya. 2015.  
Digitalisasi dan Alih Media,  
[http://lib.ub.ac.id/home/image//  
2015/08/DigitalisasidanAlihMedia/](http://lib.ub.ac.id/home/image/2015/08/Digitalisasi%20dan%20Alih%20Media/)(diakses  
14 Maret 2021)

Rubrik Dosen. 2020. Pandemi Covid-19 Dorong  
Transformasi Digital Lebih  
Cepat,[http://uai.ac.id/pandemi-covid-19-  
dorong-transformasi-digital-  
lebih-cepat/](http://uai.ac.id/pandemi-covid-19-dorong-transformasi-digital-lebih-cepat/)  
(diakses 20 Maret 2021)