



KAJIAN INOVASI PRODUK DAN LAYANAN AKADEMIK DALAM MENDUKUNG TRANSFORMASI TATA KELOLA PENDIDIKAN TINGGI: STUDI KASUS UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA TAHUN 2024

**Muhammad Fahmi Iqbal¹, Rahmawati², Fitri Rosyari Nur Afrianthie³,
Tri Warseto⁴**

^{1,2,3,4}UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi inovasi layanan akademik dalam meningkatkan mutu pendidikan dan mentransformasi tata kelola akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan pendekatan mixed-methods yang mengintegrasikan data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui Survei Kepuasan Layanan Akademik Tahun 2024, sedangkan data kualitatif dikumpulkan melalui Focus Group Discussion (FGD), observasi lapangan, dan analisis dokumen kebijakan akademik. Hasil penelitian menunjukkan penerapan berbagai inovasi, meliputi penyempurnaan prosedur penerbitan ijazah dan sertifikat nasional, pengembangan Sistem Informasi Akademik (SIA), integrasi layanan dengan PDDIKTI, digitalisasi verifikasi data lulusan, serta perluasan layanan akademik berbasis elektronik. Inovasi tersebut meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat administrasi, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat kepuasan pengguna. Survei menunjukkan skor kepuasan 4,39 dari skala lima poin yang menandakan tingkat kepuasan sangat tinggi. Transformasi digital terbukti menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola perguruan tinggi yang adaptif.

Kata Kunci: Inovasi layanan akademik; transformasi digital; tata kelola pendidikan tinggi; sistem informasi akademik; kualitas layanan.

ABSTRACT

This study examines the implementation of academic service innovations in improving the quality of education and transforming academic governance at UIN Syarif Hidayatullah Jakarta with a mixed-methods approach that integrates quantitative and qualitative data. Quantitative data was obtained through the 2024 Academic Service Satisfaction Survey, while qualitative data was collected through Focus Group Discussions (FGDs), field observations, and analysis of academic policy documents. The results of the study show the implementation of various innovations, including the improvement of the procedures for issuing national diplomas and certificates, the development of the Academic Information System (SIA), the integration of services with PDDIKTI, the digitization of graduate data verification, and the expansion of electronic-based academic services. These innovations improve service efficiency, speed up administration, improve data accuracy, and strengthen user satisfaction. The survey showed a satisfaction score of 4.39 on a five-point scale which indicates a very high level of satisfaction. Digital transformation is proving to be an important strategy to improve the quality of services and adaptive governance of higher education.

Keywords: *academic service innovation; digital transformation; higher education governance; academic information systems; service quality.*

Copyright (c) 2026 Muhammad Fahmi Iqbal¹, dkk

✉ Corresponding author : Muhammad Fahmi Iqbal

Email Address : m.fahmi.iqbal@gmail.com

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang penting dalam membentuk karakter, keterampilan, dan pengetahuan individu, serta mempersiapkan mereka untuk berkontribusi secara positif dalam masyarakat. Pendidikan tidak hanya berfokus pada pengembangan intelektual, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai moral, sosial, dan budaya yang diperlukan untuk membangun masyarakat yang lebih baik dan berkelanjutan (UNESCO, 2020). Selain itu, pendidikan juga memiliki peran penting dalam memajukan ekonomi dan meningkatkan kualitas hidup individu, sehingga menciptakan lapangan kerja dan mengurangi ketimpangan sosial (World Bank, 2018).

Perubahan teknologi, tuntutan globalisasi, perubahan regulasi terkait pendidikan tinggi, dan kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pendidikan mendorong institusi pendidikan untuk terus berinovasi. Inovasi dalam pendidikan tidak hanya mencakup pengembangan kurikulum yang lebih relevan dengan kebutuhan pasar kerja, tetapi juga pemanfaatan teknologi digital dalam pembelajaran, yang memungkinkan metode pembelajaran yang lebih fleksibel dan interaktif. Institusi pendidikan juga semakin dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan akademik, mulai dari administrasi hingga pengelolaan sumber daya manusia, guna memenuhi harapan mahasiswa dan masyarakat. Selain itu, kolaborasi antara sektor pendidikan dan industri juga semakin penting untuk menghasilkan lulusan yang tidak hanya kompeten secara akademik, tetapi juga siap menghadapi tantangan dunia kerja yang semakin dinamis. Dengan inovasi yang tepat, institusi pendidikan dapat memperkuat daya saingnya di tingkat global dan memberikan pengalaman pendidikan yang lebih berkualitas bagi mahasiswa.

Inovasi dalam produk dan layanan akademik merujuk pada upaya untuk menciptakan, mengembangkan, atau meningkatkan layanan dan produk pendidikan guna memenuhi kebutuhan peserta didik, institusi pendidikan, dan masyarakat. Inovasi produk dan layanan akademik memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan, daya saing institusi, dan kepuasan pengguna layanan akademik.

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan perubahan dengan melakukan inovasi melalui ide-ide baru tanpa mengesampingkan jati diri, regulasi yang berlaku, kualitas, serta masukan dari berbagai pihak baik dari dalam maupun luar Universitas.

Terbitnya Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023, tuntutan akreditasi nasional dan internasional, serta peralihan sistem Penomoran Ijazah Nasional (PIN) menjadi Penomoran Ijazah dan Sertifikat Nasional (PISN) menjadi dasar perlu adanya inovasi terkait produk dan layanan akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Efektifitas peran inovasi produk dan layanan akademik terhadap kualitas pendidikan perlu dibuktikan melalui penelitian dan kajian. Beberapa Perguruan Tinggi telah melakukan penelitian terkait produk dan layanan akademik namun sampai saat ini penelitian tentang hubungan inovasi produk dan layanan akademik terhadap kualitas pendidikan masih perlu untuk dikembangkan. Salah satu penelitian yang relevan yakni penelitian Anisah

(2020) tentang kajian dan analisis kondisi obyektif pelayanan administrasi akademik, kualitas pelayanan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan administrasi akademik. Selain itu penelitian Dewi, P. & Rachmawati, E. (2022) yang berjudul "Pengaruh Inovasi Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi pada Universitas X".

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa inovasi layanan akademik memiliki hubungan positif dengan kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan pendidikan. Namun kajian mengenai inovasi produk dan layanan akademik secara komprehensif pada perguruan tinggi keagamaan negeri masih relatif terbatas. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi inovasi produk dan layanan akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan layanan akademik.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan mengombinasikan data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui survei kepuasan layanan akademik tahun 2024 pada pengguna layanan akademik. Sedangkan data kualitatif diperoleh melalui *Focus Group Discussion* (FGD), observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Subjek penelitian meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, dan masyarakat sebagai pengguna layanan akademik. Analisis dilakukan melalui identifikasi layanan akademik, analisis permasalahan dan risiko, evaluasi inovasi yang diterapkan, serta interpretasi hasil survei kepuasan layanan akademik.

Adapun tahapan analisis yakni melakukan identifikasi produk dan layanan akademik, inventarisir permasalahan, kendala, saran, kritik, dan masukan dari civitas akademika dan masyarakat terkait layanan akademik, Melakukan analisis risiko produk dan layanan akademik, tahap selanjutnya yakni melakukan identifikasi inovasi produk dan layanan akademik dan hasilnya, mengkaji implementasi produk dan layanan akademik yang sudah dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei yang dilakukan oleh bagian akademik di kalangan mahasiswa, staf pengajar, dan stakeholder lainnya menjadi salah satu metode untuk mengumpulkan masukan terkait kualitas layanan akademik. Kritik terhadap sistem yang ada, terutama dari hasil survei atau masukan mahasiswa, sering kali mengarah pada kebutuhan untuk memperbaiki aspek- aspek tertentu dalam layanan akademik.

Hasil survei layanan akademik, kegiatan observasi layanan akademik, telaah dokumen, hasil diskusi dalam *Focus Group Discussion* (FGD) diperoleh gambaran jenis produk layanan akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta antara lain:

1. Ijazah, Transkrip Akademik, Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI), Sertifikat Profesi;
2. Surat Keterangan Pengganti Ijazah, Pengganti Transkrip Akademik, SKPI, dan Sertifikat Profesi
3. Surat Ralat Ijazah, Pengganti Transkrip Akademik, dan SKPI.

4. Surat Keterangan, Edaran, dan Memo terkait akademik;
5. Keputusan Rektor terkait akademik;
6. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM);
7. Sistem Informasi Akademik Universitas;
8. Sistem Informasi Berbasis Web terkait Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI);
9. Email aktif akd@apps.uinjkt.ac.id. dan layananpmb@apps.uinjkt.ac.id.

Jenis layanan akademik terbagi menjadi 7 jenis layanan ditambah 1 (satu) layanan lainnya (layanan selain 7 jenis layanan yang diberikan). Jenis dan jumlah masing-masing jenis layanan pada tahun 2024 sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Layanan Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
Tahun 2024

JENIS LAYANAN	JUMLAH
Ijazah/Transkrip Nilai	7.645
Informasi Akademik	1.826
KTM	525
Pengambilan Surat	349
Tanda Tangan IPK/Cleansing Nilai	4.632
Verval Ijazah dan atau Perbaikan Data AIS dan PDDIKTI	5.580
Lainnya	1.547
Grand Total	22.104

Hasil identifikasi menunjukkan bahwa layanan akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta mencakup layanan ijazah dan transkrip, surat akademik, KTM, sistem informasi akademik, layanan PDDIKTI, serta layanan verifikasi data lulusan. Sepanjang tahun 2024 tercatat 22.104 layanan akademik diberikan kepada pengguna.

Dari data tabel jumlah layanan akademik tahun 2024 diperoleh gambaran bahwa jumlah layanan akademik universitas merupakan salah satu bentuk layanan publik yang penting. Sebagai layanan publik, layanan akademik memiliki peran sentral dalam mendukung kualitas pendidikan, keberhasilan mahasiswa, serta perkembangan institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, pengelolaan layanan akademik yang efektif dan efisien menjadi hal yang sangat penting dalam konteks reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi di Indonesia, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemerintahan, juga mencakup sektor pendidikan, termasuk dalam hal layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan dosen.

Konsep layanan publik, termasuk layanan akademik, berakar pada teori pelayanan publik yang dikembangkan oleh Lipsky (1980) yang menekankan bahwa layanan publik harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efektif, dan efisien. Selanjutnya, Grönroos (1984) mengembangkan teori layanan dengan menekankan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam penilaian terhadap kualitas layanan. Dalam konteks layanan akademik,

mahasiswa sebagai pengguna utama dari layanan ini memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh universitas.

Pentingnya survei kepuasan layanan akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta terletak pada kemampuannya untuk menggali feedback langsung dari mahasiswa sebagai pengguna utama. Dengan survei ini, universitas dapat mengetahui aspek-aspek apa saja yang sudah baik dan mana yang masih memerlukan perbaikan. Penggunaan data dari survei ini memungkinkan pihak universitas untuk menyusun strategi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik, baik dari segi administrasi, pengajaran, fasilitas, maupun interaksi dengan mahasiswa.

Survei kepuasan ini juga sejalan dengan prinsip-prinsip dalam *New Public Management* (NPM) yang menekankan pentingnya orientasi terhadap hasil dan peningkatan efisiensi serta efektivitas layanan publik. Survei ini membantu mengidentifikasi gap antara harapan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kenyataan yang ada, sehingga dapat diperbaiki melalui kebijakan yang lebih responsif. Berikut ini gambaran hasil survei kepuasan layanan akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2024:

Tabel 2. Kepuasan Layanan Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
Tahun 2024

JENIS LAYANAN	KEPUASAN LAYANAN		
	OFFLINE	ONLINE	TOTAL
Ijazah/Transkrip Nilai	4,42	4,74	4,50
Informasi Akademik	3,95	4,14	4,11
KTM	4,74	4,74	4,74
Pengambilan Surat	4,47	4,54	4,52
Tanda Tangan IPK/Cleansing Nilai	4,50	4,50	4,50
Verifikasi Data Lulusan		4,38	4,38
Verval Ijazah dan atau Perbaikan Data			
AIS dan PDDIKTI	4,49	4,56	4,55
Lainnya	4,41	3,67	4,04
Grand Total	4,41	4,38	4,39

*Hasil survei kepuasan layanan tahun 2024 (Nilai Skor rendah ke tinggi 1-5)

Hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan layanan akademik sebesar 4,39 dari skala 5. Nilai tertinggi terdapat pada layanan KTM dan layanan administrasi berbasis digital. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman pengguna layanan.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Siregar dan Mulyadi (2019), menunjukkan bahwa survei kepuasan pelanggan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam layanan akademik, seperti ketepatan waktu dalam proses administrasi, kualitas pengajaran, serta layanan fasilitas akademik lainnya. Di sisi lain, penelitian oleh Lestari dan Nugroho (2021) di Universitas Airlangga Surabaya juga menunjukkan bahwa survei kepuasan mahasiswa dapat digunakan untuk mengukur dampak dari kebijakan-kebijakan yang diterapkan, serta membantu manajemen universitas dalam merancang program pengembangan kualitas layanan yang lebih baik.

Teori Administrasi Pendidikan dan Manajemen Risiko sangat relevan. Menurut Soeharto (2017), administrasi pendidikan yang efektif adalah kunci untuk mengelola semua proses yang terkait dengan akademik, termasuk penerbitan dokumen resmi seperti ijazah dan sertifikat nasional. Manajemen risiko dalam pendidikan, seperti yang dijelaskan oleh Fisher & Zahir (2018) dalam *Risk Management in Higher Education*, menekankan pentingnya identifikasi dan mitigasi risiko yang dapat mengganggu proses administratif yang vital, termasuk risiko terkait dengan keterlambatan atau kesalahan dalam penerbitan ijazah.

Berdasarkan hasil telaah dokumen, wawancara, kegiatan FGD, observasi layanan akademik, dan hasil survei kepuasan layanan akademik diperoleh gambaran terkait permasalahan yang terjadi di bagian akademik dan menjadi fokus untuk segera dicarikan solusi karena terkait dengan kualitas pendidikan dan layanan akademik. Dari permasalahan yang sudah diidentifikasi kemudian dilakukan analisis risiko pada kegiatan FGD sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Risiko Produk dan Layanan Akademik

Produk & Layanan Akademik	Urutan berdasarkan Hasil Analisis Risiko	Keterangan
Ijazah, Transkrip Akademik, Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI), Sertifikat Profesi;	1	Bila masalah tidak segera diatasi dan dicari solusi permasalahan baik termasuk solusi administratif maka lulusan tidak akan mendapatkan Nomor Ijazah atau Sertifikat Nasional. Artinya tidak diakui dan tidak bisa terdata sebagai lulusan di PDDIKTI. Pada akhirnya dampak terburuknya adalah mempengaruhi kualitas pendidikan dan citra UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
Surat Keterangan Pengganti Ijazah, Pengganti Transkrip Akademik, SKPI, dan Sertifikat Profesi;	-	Tidak masuk dalam prioritas karena tidak ada permasalahan krusial yang timbul. Semua prosedur dan ketentuan dipatuhi dan dijalankan dengan baik oleh Bagian Akademik maupun penerima/pengguna layanan.
Surat Ralat Ijazah, Pengganti Transkrip Akademik, dan SKPI;	-	Tidak masuk dalam prioritas karena tidak ada permasalahan krusial yang timbul. Semua prosedur dan ketentuan dipatuhi dan dijalankan dengan baik oleh Bagian Akademik maupun penerima/pengguna layanan.

Produk & Layanan Akademik	Urutan berdasarkan Hasil Analisis Risiko	Keterangan
Surat Keterangan, Edaran, dan Memo terkait akademik;	-	Tidak masuk dalam prioritas karena tidak ada permasalahan krusial yang timbul. Semua prosedur dan ketentuan dipatuhi dan dijalankan dengan baik.
Keputusan Rektor terkait akademik;	-	Tidak masuk dalam prioritas karena tidak ada permasalahan krusial yang timbul. Semua prosedur dan ketentuan dipatuhi dan dijalankan dengan baik oleh Bagian Akademik maupun fakultas atau unit lain yang terlibat.
Kartu Tanda Mahasiswa (KTM);		Tidak masuk dalam prioritas karena tidak ada permasalahan krusial yang timbul. Semua prosedur dan ketentuan dipatuhi dan dijalankan dengan baik oleh Bagian Akademik maupun penerima/pengguna layanan.
Sistem Informasi Akademik Universitas;	2	Sistem Informasi Akademik kampus merupakan produk dan bagian dari layanan akademik universitas yang sangat krusial dan vital. Bila permasalahan Sistem Informasi tidak dijadikan prioritas maka akan berdampak negatif dapat muncul yang dapat mempengaruhi kualitas layanan akademik dan operasional universitas secara keseluruhan. Seperti ketidakakuratan data, rendahnya efisiensi administrasi, dan menurunnya kepuasan mahasiswa
Sistem Informasi Berbasis Web terkait Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI);	3	Bila Sistem Informasi Berbasis Web terkait Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) tidak dijadikan prioritas maka data mahasiswa, dosen, dan lulusan di PDDIKTI harus diinput secara manual sehingga tidak efisien karena memerlukan waktu yang cukup lama dibandingkan universitas menyiapkan feeder atau aplikasi yang membantu mengsikron data ke PDDIKTI.

Produk & Layanan Akademik	Urutan berdasarkan Hasil Analisis Risiko	Keterangan
Email aktif: akd@apps.uinjkt.ac.id.	6	Email sangat membantu dan memudahkan bagi penerima layanan yang tidak dapat langsung datang ke universitas
Verval Ijazah dan Perbaikan Data PDDIKTI;	4	Bila verval ijazah dan perbaikan data PDDIKTI tidak dijadikan prioritas maka data mahasiswa dan lulusan di PDDIKTI akan bermasalah dan terkendala dalam berbagai hal yang berhubungan dan menggunakan data PDDIKTI (CPNS, PPPK, PPG, Sertifikasi, lanjut studi dll).
Data Akademik.	5	Bila tidak dijadikan prioritas maka akan kesulitan untuk memperoleh data2 baik data terbaru maupun data lampau yang dapat digunakan oleh semua unit untuk berbagai kebutuhan krusial dan vital seperti akreditasi, pengukuran kinerja, pengambilan keputusan pimpinan, dll.

Dari tabel Hasil Analisis Risiko Produk dan Layanan Akademik dapat disimpulkan bahwa Ijazah, Transkrip Akademik, Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI), Sertifikat Profesi merupakan produk dan layanan yang menjadi prioritas pertama pada tahun 2024. Prioritas kedua adalah Sistem Informasi Akademik, dan Sistem Informasi Berbasis Web terkait Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) menjadi prioritas ketiga. Prioritas ini dipertimbangkan dari berbagai aspek antara lain perubahan regulasi, urgencies terkait data PDDIKTI, dan analisis dampak yang ditimbulkan apabila tidak dijadikan prioritas. Inovasi yang dilakukan berupa perubahan alur dan *Standard Operating Procedure* (SOP) penerbitan ijazah, penguatan validasi data lulusan sebelum yudisium, penambahan fitur Sistem Informasi Akademik, serta pengembangan aplikasi sinkronisasi data ke PDDIKTI.

Menurut kepala bagian akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta:

“Penerbitan Ijazah dan Sertifikat Nasional menjadi prioritas permasalahan di bagian akademik karena tidak hanya mencerminkan kelulusan akademik, tetapi juga memiliki implikasi besar terhadap legitimasi pendidikan yang diterima oleh mahasiswa. Risiko yang terkait dengan penerbitan ijazah dan sertifikat nasional merupakan isu prioritas karena apabila masalah ini tidak ditangani dengan serius, akan berdampak langsung pada kepercayaan publik, reputasi institusi pendidikan, serta kelanjutan karier mahasiswa atau alumni.”

Pernyataan tersebut sesuai dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menggambarkan konsekuensi jika permasalahan penerbitan ijazah dan sertifikat nasional tidak ditangani. Bryant & Alvarado (2019) dalam *The Impact of Delayed Graduation and Degree Issuance on Career Development* mengemukakan bahwa keterlambatan penerbitan ijazah dapat menunda proses perekrutan kerja bagi lulusan, yang pada gilirannya mempengaruhi prospek karir jangka panjang mereka.

Kusnadi (2020) dalam studi tentang pengelolaan administrasi pendidikan di perguruan tinggi menyatakan bahwa pengelolaan administrasi yang buruk, terutama dalam hal penerbitan ijazah, berpotensi merusak hubungan antara perguruan tinggi dan masyarakat serta dunia industri.

Stojanovic & Stojanovic (2018) dalam *Administrative Failures and Legal Consequences in Higher Education Institutions* menekankan bahwa kelalaian dalam administrasi ijazah dapat berpotensi menyebabkan masalah hukum yang merugikan baik bagi lembaga pendidikan maupun mahasiswa.

Hidayat & Anwar (2018) menyatakan dalam *The Role of Educational Administration in Ensuring Quality Assurance in Higher Education* bahwa pengelolaan administrasi pendidikan yang baik sangat penting untuk memastikan kualitas pendidikan tetap terjaga dan prosedur penerbitan dokumen berjalan dengan lancar. Jika pengelolaan ijazah dan sertifikat nasional tidak tepat waktu, hal ini juga bisa menjadi indikator adanya masalah dalam sistem manajemen pendidikan secara keseluruhan. Masalah ini bisa menunjukkan adanya ketidakmampuan perguruan tinggi dalam mengelola proses akademik yang bisa berimbas pada kualitas layanan akademik dan hasil pendidikan yang diberikan.

Sistem Informasi Akademik (SIA) di perguruan tinggi merupakan salah satu elemen yang sangat penting dalam mendukung kelancaran administrasi dan proses akademik. SIA berperan dalam mengelola data akademik mahasiswa, dosen, dan program studi, serta memastikan kelancaran komunikasi antar pihak terkait. Sistem ini tidak hanya digunakan untuk mencatat nilai, absensi, dan jadwal perkuliahan, tetapi juga untuk mengelola proses pendaftaran, kelulusan, hingga penerbitan ijazah. Oleh karena itu, pengelolaan SIA yang efektif menjadi prioritas utama bagi universitas.

Kusnadi (2020) dalam *The Role of Academic Information Systems in Improving Higher Education Services* menunjukkan bahwa SIA yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan akademik, yang berdampak pada kepuasan mahasiswa dan dosen. Sistem informasi akademik yang terintegrasi memungkinkan perguruan tinggi untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada mahasiswa dan dosen. Proses administratif, seperti pendaftaran kuliah, pengajuan transkrip, serta pengelolaan nilai, dapat dilakukan secara otomatis, sehingga mempercepat layanan dan mengurangi beban administrasi manual.

Sistem Informasi Akademik menyediakan data yang akurat dan terkini yang dibutuhkan oleh pimpinan perguruan tinggi dalam pengambilan keputusan. Data yang ada dapat digunakan untuk merencanakan kebijakan pendidikan, mengidentifikasi permasalahan dalam proses akademik, serta merencanakan pengembangan program studi. Hal ini membantu perguruan tinggi untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan dinamika pendidikan.

Darmawan & Rusyana (2019) dalam *The Role of Information Systems in University Management* menyatakan bahwa SIA menyediakan basis data yang kuat untuk pengambilan keputusan yang berbasis bukti, yang memungkinkan manajemen perguruan tinggi merencanakan langkah-langkah strategis secara lebih efektif.

Dari diskusi dalam FGD peneliti memperoleh gambaran mengapa sistem informasi akademik universitas. Sebagaimana yang disampaikan oleh Manager Teknis Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PUSTIPANDA):

"Sistem Informasi Akademik harus menjadi prioritas UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Karena ada beberapa konsekuensi jika sistem informasi akademik tidak ditangani dengan baik."

Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian-penelitian sebelumnya, antara lain: Dalam konteks pengelolaan sistem informasi akademik, Teori Administrasi Pendidikan menekankan pentingnya sistem yang terorganisir dan efisien untuk mendukung kelancaran operasional pendidikan di perguruan tinggi. Harris & Turner (2017) dalam *Education Administration and the Role of Information Systems* menekankan bahwa keberhasilan administrasi pendidikan sangat bergantung pada penerapan teknologi yang efisien dalam mengelola informasi akademik.

Selain itu, Teori Sistem Informasi yang dikembangkan oleh Laudon (2016) menjelaskan bahwa sistem informasi yang baik harus mampu mengintegrasikan berbagai data dalam satu platform untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Sistem informasi akademik yang kuat memungkinkan perguruan tinggi untuk mengelola berbagai fungsi administratif dan akademik secara terintegrasi, meningkatkan akurasi data, dan mempermudah pengambilan keputusan.

Dari perspektif teori administrasi pendidikan, inovasi administratif yang dilakukan menunjukkan upaya peningkatan efisiensi dan akuntabilitas layanan. Temuan ini sejalan dengan konsep *New Public Management* yang menekankan orientasi pada hasil, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi memperkuat integrasi data akademik dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

Inovasi layanan akademik yang dilakukan berupa perubahan alur, prosedur, dan SOP merupakan pengendalian administratif yang dilakukan oleh Bagian Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Pengendalian administratif memainkan peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan dan layanan akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Sebagai bagian dari sistem manajerial yang ada, pengendalian administratif tidak hanya mencakup pengawasan terhadap jalannya proses akademik, tetapi juga berfungsi untuk memastikan bahwa setiap kebijakan, prosedur, dan kegiatan operasional terkait akademik berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, pengendalian administratif berfokus pada pencapaian efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam setiap aspek layanan pendidikan.

UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam hal ini bagian Akademik Biro AKKK selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan kualitas

layanan terkait akademik. Upaya-upaya tersebut tergambar dari hasil penelitian yang menunjukkan jenis layanan yang diberikan selalu menyesuaikan dengan regulasi yang ada, kebutuhan pengguna layanan, dan upaya meminimalisir masalah terkait produk dan layanan akademik yang ada.

Implementasi inovasi menghasilkan beberapa manfaat, antara lain percepatan proses penerbitan ijazah, peningkatan akurasi data akademik, pengurangan pekerjaan manual, serta peningkatan aksesibilitas layanan bagi mahasiswa dan alumni. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan berupa adaptasi pengguna terhadap sistem baru, kebutuhan integrasi lintas unit, dan perlunya komitmen seluruh pemangku kepentingan dalam mendukung transformasi layanan akademik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk dan layanan akademik di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan layanan akademik. Hal tersebut tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa inovasi yang diterapkan telah memberikan manfaat nyata bagi sivitas akademika maupun masyarakat. Pengembangan sistem informasi, digitalisasi layanan, penyempurnaan prosedur administrasi, serta integrasi data dengan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan akademik.

Untuk mengoptimalkan efektivitas inovasi yang telah diimplementasikan, diperlukan penguatan komitmen dan koordinasi antarsatuan kerja, termasuk unit akademik, fakultas, dan pengelola teknologi informasi. Selain itu, perlu dipastikan bahwa pedoman, *Standar Operasional Prosedur* (SOP), dan alur layanan akademik telah selaras dengan inovasi yang diterapkan. Monitoring dan evaluasi secara berkala juga perlu dilakukan guna menjamin keberlanjutan, konsistensi implementasi, serta peningkatan kualitas layanan akademik secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, Anisah, Bambang Santoso Haryono B., Lely Indah Mindarti, (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi (Studi pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya), *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 213-218.
- Bryant, A., & Alvarado, G. (2019). The Impact of Delayed Graduation and Degree Issuance on Career Development. *Journal of Career Development*, 44(1), 22-33.
- Darmawan, E., & Rusyana, A. (2019). Pentingnya Administrasi Akademik dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Administrasi*, 12(3), 112-120.
- Dewi, P. & Rachmawati, E. (2022). Pengaruh Inovasi Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi pada Universitas X. *Jurnal Pendidikan Tinggi*, 15(2), 150-160.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.

- Hidayat, M., & Wulandari, D. (2021). Peningkatan Sistem Manajemen Akademik untuk Meningkatkan Ketepatan Waktu Kelulusan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 22(1), 45-60.
- Harris, J., & Turner, S. (2017). Education Administration and the Role of Information Systems. *Educational Management Journal*, 14(3), 22-35.
- Harris, C. (2019). Technological Innovations in Higher Education. *Journal of Educational Technology*, 34(1), 24-35.
- Hidayat, R., & Anwar, M. (2018). Pentingnya Sistem Administrasi di Perguruan Tinggi dalam Mengelola Informasi Akademik. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(2), 85- 97.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. (2023). Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penyusunan dan Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi.
- Kusnadi, S. (2020). Pengelolaan Administrasi Pendidikan yang Efektif dalam Meningkatkan Akuntabilitas Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(4), 200-215.
- Lestari, R., & Nugroho, Y. (2021). Pengaruh Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik di Universitas Airlangga. *Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 17(1), 45-59.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education. Market. *Journal of Vocational Education and Training*, 43(2), 245-258.
- Raharjo, S., & Santoso, B. (2022). Dampak Keterlambatan Penerbitan Ijazah terhadap Mobilitas Akademik Lulusan. *Jurnal Pendidikan Tinggi*, 29(4), 112-125.
- Sutopo, D., et al. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Terintegrasi terhadap Efisiensi Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Pendidikan*, 14(3), 200-210.
- Suwardi, A. (2017). "Pengaruh Inovasi Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi." *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Implementasi Pangkalan Data Pendidikan Tinggi terhadap Proses Administrasi Ijazah di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(1), 75-88.
- Stojanovic, J., & Stojanovic, D. (2018). Administrative Failures and Legal Consequences in Higher Education Institutions. *International Journal of Higher Education Administration*, 15(2), 103-112.
- Soeharto, T. (2017). Teori Administrasi Pendidikan dan Implikasinya dalam Pengelolaan Pendidikan Tinggi. *Jurnal Pendidikan*, 12(3), 112-125.
- Siregar, E. P., & Mulyadi, M. (2019). Pengaruh Survei Kepuasan Pengguna Layanan Akademik terhadap Peningkatan Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(2), 120-132.