

OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS WEBSITE DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN PUBLIK BERINTEGRITAS

Panji Suroso^{1*}, Danny Ivanno Ritonga¹, Helsiana Sigalingging¹, Tri Danu Satria¹,
Lanang Riyadi¹

Pendidikan Musik, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Medan¹

Email: panjisuroso@unimed.ac.id*

Abstrak

Layanan akademik konvensional perguruan tinggi sering menghadapi tantangan fragmentasi informasi dan keterbatasan akses dokumen yang menghambat transparansi. Penelitian ini bertujuan menganalisis optimalisasi sistem informasi akademik berbasis website dalam memperkuat integritas layanan publik di Jurusan Sendratasik Universitas Negeri Medan. Desain *mixed methods* digunakan dengan mengombinasikan survei kuantitatif dan wawancara kualitatif. Sebanyak 186 mahasiswa aktif Universitas Negeri Medan berpartisipasi dalam survei kepuasan sebelum dan setelah enam bulan implementasi sistem pada 2025/2026, sementara 12 informan kunci diwawancarai terkait kendala tata kelola. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa meningkat signifikan dari 63% menjadi 86% setelah pengembangan empat portal website jurusan. Peningkatan tertinggi terjadi pada indikator ketersediaan dokumen digital dan transparansi informasi akademik. Temuan kualitatif mengungkap kendala awal meliputi keterbatasan infrastruktur, variasi literasi digital, dan ketiadaan SOP informasi digital. Optimalisasi sistem terbukti memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan dokumentasi digital. Penelitian menyimpulkan bahwa sistem informasi akademik berbasis website berfungsi sebagai instrumen strategis tata kelola digital yang berintegritas demi meningkatkan kepuasan mahasiswa di pendidikan tinggi. Disarankan penguatan kebijakan digital, integrasi sistem, dan pengembangan kapasitas SDM berkelanjutan.

Kata Kunci : Sistem Informasi Akademik, Tata Kelola Digital, Integritas Layanan Publik, Pendidikan Tinggi, Kepuasan Mahasiswa

Abstract

Conventional academic services in higher education often face information fragmentation and limited document access, which hinder transparency. This study aims to analyze the optimization of a website-based academic information system in strengthening public service integrity at the Department of Sendratasik, Universitas Negeri Medan. A mixed-methods design was employed, combining quantitative surveys and qualitative interviews. A total of 186 active students at Universitas Negeri Medan participated in the survey to measure satisfaction levels before and after six months of system implementation in 2025/2026, while 12 key informants were interviewed regarding governance challenges. The results showed that average student satisfaction increased significantly from 63% to 86% following the development of four departmental websites. The highest improvement occurred in digital document availability and academic information transparency. Qualitative findings revealed initial constraints involving limited infrastructure, varying digital literacy, and the absence of standardized digital procedures. Optimizing this system strengthens transparency, accountability, and digital documentation. The study concludes that website-based academic information systems serve as strategic instruments for digital integrity governance to enhance student satisfaction in higher education. It recommends strengthening digital policies, system integration, and continuous human resource development

Key Words : Academic Information System, Digital Governance, Public Service Integrity, Higher Education, Student Satisfaction.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola perguruan tinggi merupakan bagian integral dari agenda reformasi birokrasi dan penguatan zona integritas di sektor pendidikan tinggi [1]. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong institusi pendidikan untuk mengimplementasikan sistem informasi akademik berbasis web sebagai sarana peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Sistem informasi akademik tidak lagi dipandang sebagai perangkat administratif, melainkan sebagai instrumen strategis dalam membangun tata kelola perguruan tinggi yang akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan. Di tingkat makro, urgensi digitalisasi ini didorong oleh realitas efisiensi birokrasi Indonesia yang masih memerlukan akselerasi. Data *E-Government Development Index* (EGDI) oleh PBB menunjukkan bahwa meskipun indeks pelayanan daring Indonesia meningkat, integrasi sistem pada unit pelaksana teknis terkecil seperti jurusan di perguruan tinggi masih sering mengalami fragmentasi atau *silo system*. Akibatnya, terjadi asimetri informasi akademik yang berpotensi memicu ketidakpastian layanan bagi mahasiswa.

Secara teoritis, sistem informasi akademik didefinisikan sebagai platform terintegrasi yang mengelola seluruh aktivitas instruksional, data kemahasiswaan, dan kurikulum guna mendukung efisiensi pengambilan keputusan [2]. Platform ini umumnya diimplementasikan berbasis website, yaitu sistem distribusi informasi yang memanfaatkan arsitektur internet untuk menyediakan akses data secara *real-time*, lintas platform, dan tanpa batas geografis [3]. Dalam konteks tata kelola modern, pengoptimalan teknologi ini bermuara pada perwujudan layanan publik berintegritas. *Digital integrity governance*

menegaskan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi berbasis digital merupakan instrumen utama untuk mengeliminasi diskresi birokrasi yang berlebihan, meminimalisasi maladministrasi, dan membangun kepercayaan publik (*public trust*) pada institusi pendidikan ([4], [5]).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akademik berbasis web berdampak positif terhadap efektivitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Zulfa dkk. menegaskan bahwa digitalisasi layanan akademik mampu mempercepat proses administrasi dan meminimalkan kesalahan pencatatan data [6]. Akbar & Bachtiar melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan sistem berpengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan pengguna [7]. Sementara itu, Junisnaini dkk. membuktikan bahwa kualitas sistem informasi akademik memiliki korelasi positif dengan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan [8]. Pada tataran tata kelola publik, Putra & Roni menekankan pentingnya prinsip *good governance* dalam pengelolaan layanan pendidikan tinggi, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan [9]. World Bank juga menempatkan *digital governance* sebagai kerangka kerja strategis dalam memperkuat integritas dan akuntabilitas sektor publik [10]. Di tingkat Pendidikan Tinggi Indonesia, kebijakan transformasi digital yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mendorong setiap perguruan tinggi untuk mengembangkan sistem informasi yang adaptif, terintegrasi, dan berbasis pelayanan publik [11]. Meskipun memiliki kemiripan dalam mengkaji kepuasan pengguna dan efektivitas sistem informasi, terdapat

perbedaan mendasar antara penelitian ini dengan studi-studi terdahulu tersebut. Penelitian oleh Akbar & Bachtiar [7] dan Junisnaini, dkk. [8] berfokus secara eksklusif pada evaluasi teknis dan aspek psikologis penerimaan teknologi (*usability* dan TAM) tanpa mengaitkannya dengan tata kelola zona integritas. Sementara itu, kajian Putra & Roni [9] membahas *good governance* pada tingkat konseptual makro institusi. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada integrasi kedua pendekatan tersebut melalui desain *mixed-methods*, yang secara spesifik mengkaji bagaimana optimalisasi sistem informasi akademik pada tingkat unit jurusan berperan sebagai instrumen praktis untuk mematerialisasikan prinsip *digital integrity governance* dan penguatan zona integritas.

Kajian mengenai sistem informasi akademik sebagai instrumen penguatan zona integritas di tingkat jurusan masih relatif terbatas, khususnya pada perguruan tinggi seni yang memiliki karakteristik pengelolaan data berbeda dengan program studi non-seni. Jurusan Sendratasik Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Medan memiliki kekhasan akademik berbasis praktik seni pertunjukan, yang menghasilkan data dalam bentuk dokumen administratif, serta karya audio-visual, dokumentasi pertunjukan, dan publikasi kreatif. Sistem akademik terpusat Universitas Negeri Medan (DEVAKAD) berfungsi dalam pengelolaan data pokok mahasiswa, namun belum sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan dokumentasi dan publikasi karya seni secara terbuka dan terintegrasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan fragmentasi informasi, keterlambatan komunikasi, serta keterbatasan akses publik terhadap capaian akademik jurusan.

Dalam perspektif reformasi birokrasi pendidikan tinggi, optimalisasi sistem

informasi akademik di tingkat jurusan menjadi penting sebagai alat efisiensi administratif, dan juga untuk membangun layanan publik yang berintegritas ([12], [13]). Integritas dalam layanan akademik mencakup keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, kemudahan akses dokumen, serta mekanisme umpan balik yang partisipatif. Tanpa sistem digital yang terstruktur, prinsip-prinsip tersebut sulit diwujudkan secara konsisten. Terdapat kesenjangan antara kajian teknis sistem informasi akademik dan kajian tata kelola integritas layanan publik di tingkat unit akademik. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji optimalisasi sistem informasi akademik berbasis website sebagai instrumen penguatan layanan publik berintegritas di Jurusan Sendratasik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis status layanan pra-optimalisasi, mengidentifikasi kendala implementasi, dan merumuskan strategi optimalisasi sistem informasi akademik berbasis website dalam memperkuat integritas layanan publik. Secara teoretis, manfaat penelitian ini adalah memperluas diskursus sistem informasi akademik dari perspektif teknis menuju perspektif tata kelola integritas digital. Secara praktis, penelitian ini memberikan model implementasi *digital integrity governance* yang kontekstual bagi jurusan seni di perguruan tinggi negeri.

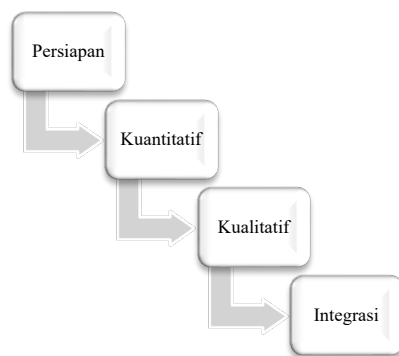
Urgensi dari penelitian ini sangat krusial; jika penelitian dan optimalisasi sistem ini tidak dilakukan, maka fragmentasi data akademik di Jurusan Sendratasik akan terus berlanjut, yang berdampak pada rendahnya aksesibilitas publik dan lambatnya transparansi informasi penunjang. Tanpa adanya intervensi berupa kajian strategi digital ini, akuntabilitas birokrasi di tingkat jurusan akan tetap rentan terhadap risiko maladministrasi operasional, penurunan

tingkat kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan, serta terhambatnya akselerasi pencapaian target Zona Integritas (ZI) Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di lingkungan Universitas Negeri Medan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *explanatory sequential*. Pengumpulan dan analisis data kuantitatif dilakukan terlebih dahulu, kemudian diperdalam dengan data kualitatif untuk menjelaskan temuan secara komprehensif [14]. Penelitian dilaksanakan di Jurusan Sendratasik Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Medan selama enam bulan, terhitung dari bulan Juli hingga Desember tahun 2025.

Alur pelaksanaan penelitian dirancang secara sistematis ke dalam empat tahapan utama seperti yang diilustrasikan pada Bagan 1 berikut.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Penelitian

Subjek penelitian kuantitatif terdiri atas 186 mahasiswa aktif yang dipilih menggunakan teknik *proportional random sampling* dari tiga program studi: Pendidikan Musik, Pendidikan Tari, dan Seni Pertunjukan. Sementara itu, subjek kualitatif melibatkan 12 informan kunci yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, meliputi ketua dan sekretaris jurusan, tenaga kependidikan, perwakilan dosen, serta mahasiswa yang terlibat langsung dalam tata kelola sistem.

Instrumen kuantitatif menggunakan kuesioner tertutup dengan *Likert scale* 1–5 untuk mengukur dimensi kualitas layanan publik dan sistem informasi. Indikatornya meliputi kemudahan akses, kejelasan prosedur, kecepatan layanan, ketersediaan dokumen digital, transparansi informasi, dan respons terhadap keluhan. Sebelum digunakan, kuesioner divalidasi melalui *expert judgment* dan diuji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach's Alpha* (nilai $\alpha > 0,70$ dinyatakan reliabel). Survei dilakukan sebanyak dua kali, yaitu sebelum optimalisasi website (pra-implementasi) dan setelah implementasi empat portal digital jurusan selama enam bulan (pasca-implementasi).

Data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur berdurasi 30–60 menit mengenai pengalaman pengguna, kendala teknis/non-teknis, persepsi transparansi, dan perubahan budaya kerja. Seluruh wawancara direkam dan ditranskripsi secara *verbatim*. Peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap fitur website serta dokumentasi aktivitas publikasi digital.

Analisis data survei menggunakan statistik deskriptif untuk menghitung selisih persentase dan *mean score* tiap indikator. Data wawancara dianalisis secara tematik melalui tahap transkripsi, *open coding* [15], kategorisasi kendala (infrastruktur, SDM, tata kelola), dan penarikan hubungan antar-tema. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi metode (membandingkan data survei dan wawancara) serta triangulasi sumber (membandingkan perspektif dosen, tendik, dan mahasiswa) [16]. Validitas data diperkuat dengan penerapan *member checking* dan *audit trail*. Aspek etika dipenuhi melalui lembar persetujuan partisipasi sukarela (*informed consent*) dan

penjaminan kerahasiaan identitas responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum kuesioner digunakan dalam pengumpulan data utama, dilakukan serangkaian pengujian untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai. Proses ini bertujuan untuk menjamin bahwa data yang diperoleh benar-benar merepresentasikan konstruk yang diukur serta konsisten secara internal. Uji validitas dilakukan dalam dua tahap. Pertama, validitas isi (*content validity*) diuji melalui *expert judgment* dengan hasil penilaian menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan layak dengan beberapa perbaikan redaksional minor untuk meningkatkan kejelasan makna dan menghindari ambiguitas.

Tahap kedua adalah uji validitas empiris menggunakan korelasi item-total terhadap 30 responden uji coba yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai *corrected item-total correlation* di atas 0,30, sehingga dinyatakan memenuhi kriteria validitas konstruk. Tidak terdapat item yang dieliminasi pada tahap ini.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas internal menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi antar-item dalam setiap variabel.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha
Kemudahan Akses Informasi	4	0,82
Kejelasan Prosedur Akademik	3	0,79
Kecepatan Layanan Administrasi	3	0,81

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha
Ketersediaan Dokumen Digital	3	0,84
Transparansi Informasi Akademik	4	0,86
Respons terhadap Umpan Balik	3	0,80
Total Instrumen	20	0,88

Nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel berada pada rentang 0,79–0,86, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang baik hingga sangat baik. Secara keseluruhan, nilai *Cronbach's Alpha* total sebesar 0,88 mengindikasikan reliabilitas tinggi karena melampaui batas minimum yang direkomendasikan dalam penelitian sosial ($\alpha > 0,70$).

Instrumen penelitian dinyatakan memenuhi kriteria valid dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk pengumpulan data utama terhadap 186 responden.

2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sebelum Optimalisasi

Survei awal dilaksanakan sebelum pengembangan dan implementasi empat portal website jurusan. Skor rata-rata kemudian dikonversi ke dalam persentase kepuasan untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik yang tersedia pada saat itu.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Sebelum Optimalisasi Website

Indikator	Mean Score	Persentase Kepuasan
Kemudahan Akses Informasi	3,02	60%
Kejelasan Prosedur Akademik	3,10	62%
Kecepatan Layanan Administrasi	3,05	61%
Ketersediaan Dokumen Digital	2,95	59%

Transparansi Informasi Akademik	3,08	62%
Respons terhadap Umpan Balik	3,12	64%
Rata-rata Total	3,05	63%

Berdasarkan data pada Tabel 2, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa berada pada angka 3,05 dari skala 5, yang setara dengan 63%. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai layanan akademik berada pada kategori cukup, namun belum mencapai tingkat optimal.

Indikator dengan skor terendah adalah ketersediaan dokumen digital dengan nilai rata-rata 2,95 (59%). Sementara itu, indikator dengan skor tertinggi adalah respons terhadap umpan balik dengan nilai rata-rata 3,12 (64%). Perbedaan skor antar indikator relatif kecil, dengan rentang nilai mean antara 2,95 hingga 3,12.

Distribusi skor menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian pada kategori “cukup puas” dan “netral”, dengan proporsi respons “sangat puas” yang relatif rendah. Tidak terdapat indikator yang mencapai rata-rata di atas 3,50 pada tahap ini.

3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Setelah Optimalisasi

Survei tahap kedua dilaksanakan enam bulan setelah implementasi empat portal website jurusan sebagai bagian dari strategi optimalisasi sistem informasi akademik berbasis digital. Instrumen yang digunakan identik dengan survei sebelumnya untuk menjaga konsistensi pengukuran dan memungkinkan perbandingan langsung antar-periode.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Setelah Optimalisasi Website

Indikator	Mean Score	Persentase Kepuasan
Kemudahan Akses Informasi	4,25	85%
Kejelasan Prosedur Akademik	4,30	86%
Kecepatan Layanan Administrasi	4,22	84%
Ketersediaan Dokumen Digital	4,35	87%
Transparansi Informasi Akademik	4,32	86%
Respons terhadap Umpan Balik	4,28	86%
Rata-rata Total	4,29	86%

Berdasarkan Tabel 3, Hasil analisis menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada seluruh indikator layanan akademik. Rata-rata skor keseluruhan meningkat menjadi 4,29 dari skala 5, yang setara dengan tingkat kepuasan sebesar 86%. Nilai ini menunjukkan pergeseran kategori kepuasan dari “cukup” menjadi “puas”.

Indikator dengan skor tertinggi adalah ketersediaan dokumen digital dengan mean 4,35 (87%), sedangkan indikator dengan skor terendah adalah kecepatan layanan administrasi dengan mean 4,22 (84%). Rentang nilai mean antar indikator berada pada kisaran 4,22 hingga 4,35, menunjukkan konsistensi peningkatan pada seluruh dimensi layanan.

Distribusi respons menunjukkan peningkatan proporsi jawaban pada kategori “puas” dan “sangat puas”, serta penurunan signifikan pada kategori “netral” dan “tidak puas”. Tidak terdapat indikator dengan rata-rata di bawah 4,00 pada tahap ini.

Jika dibandingkan dengan survei sebelum optimalisasi, terjadi peningkatan rata-rata sebesar 1,24 poin pada skala Likert (dari 3,05 menjadi 4,29), atau peningkatan

persentase sebesar 23% (dari 63% menjadi 86%). Kenaikan ini terlihat merata pada seluruh indikator, tanpa adanya dimensi yang mengalami penurunan.

4. Hasil Wawancara Kualitatif

Data kualitatif diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur terhadap 12 informan yang terdiri atas unsur pimpinan jurusan, dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Seluruh wawancara ditranskripsi dan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik melalui tahapan open coding, kategorisasi, dan penarikan tema utama.

Tabel 4. Kategori Kendala Implementasi Sistem Informasi Akademik

Kategori	Temuan Utama	Jumlah Informan (n=12)
Infrastruktur	Server terbatas, bandwidth rendah	9
Literasi Digital	Variasi kemampuan pengelolaan konten	7
Tata Kelola	Belum ada SOP digital dan koordinasi lintas prodi	10

Berdasarkan Tabel 4, hasil analisis menghasilkan tiga kategori kendala utama yang dihadapi sebelum optimalisasi sistem informasi akademik berbasis website.

Kategori tata kelola merupakan kendala yang paling banyak disebutkan oleh informan (10 dari 12 informan). Temuan dalam kategori ini meliputi belum adanya standar operasional prosedur (SOP) khusus terkait pengelolaan informasi digital jurusan, tidak adanya pembagian peran yang jelas dalam pengelolaan konten, serta belum terbangunnya mekanisme koordinasi lintas program studi dalam publikasi informasi akademik.

Kategori infrastruktur disebutkan oleh 9 informan. Permasalahan yang muncul berkaitan dengan keterbatasan kapasitas server untuk penyimpanan data multimedia, akses jaringan internet yang belum merata, serta keterbatasan perangkat pendukung di beberapa unit kerja. Informan menyampaikan bahwa kondisi ini memengaruhi kecepatan distribusi informasi dan dokumentasi kegiatan akademik.

Kategori literasi digital disebutkan oleh 7 informan. Temuan menunjukkan adanya variasi kemampuan dalam pengelolaan konten berbasis web, baik pada dosen maupun tenaga kependidikan. Sebagian informan menyatakan belum terbiasa menggunakan *content management system* (CMS) atau melakukan pembaruan informasi secara daring.

Setelah implementasi empat portal website jurusan, dilakukan wawancara lanjutan untuk mengidentifikasi perubahan yang terjadi. Hasilnya menunjukkan bahwa 10 dari 12 informan menyatakan proses penyampaian informasi menjadi lebih sistematis, terstruktur, dan terdokumentasi secara digital. Informasi kegiatan akademik, dokumen administrasi, serta publikasi prestasi mahasiswa kini tersedia dalam satu ekosistem daring yang terintegrasi.

Dua informan lainnya menyatakan masih terdapat tantangan dalam konsistensi pembaruan konten, namun mengakui bahwa sistem baru memberikan kerangka kerja yang lebih jelas dibandingkan sebelumnya.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi sistem informasi akademik berbasis website berdampak signifikan

terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa. Peningkatan dari 63% menjadi 86% merupakan perubahan numerik yang mencerminkan pergeseran persepsi terhadap kualitas layanan akademik secara menyeluruh. Secara metodologis, peningkatan ini konsisten pada seluruh indikator, yang menunjukkan bahwa perubahan tidak bersifat parsial, melainkan sistemik [17]. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hami & Anggraini yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa [18]. Hidayat & Kharismaputra melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menegaskan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan sistem berkontribusi signifikan terhadap penerimaan pengguna [19]. Konformitas ini diperkuat oleh studi terbaru dari Kim, dkk. yang mengindikasikan bahwa stabilitas infrastruktur digital pada unit program studi berkorelasi langsung dengan reduksi kecemasan akademik mahasiswa dalam mengakses layanan administrasi [20]. Peningkatan indikator kemudahan akses informasi dan kejelasan prosedur akademik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *usability* dan *accessibility* berperan sebagai determinan penting dalam evaluasi layanan.

Kontribusi penelitian ini melampaui korelasi teknis antara sistem dan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akademik juga berfungsi sebagai instrumen integritas layanan publik. Hal ini memperluas temuan sebelumnya yang cenderung berfokus pada aspek efisiensi dan kepuasan semata. Integritas layanan publik dalam pendidikan tinggi tidak hanya ditentukan oleh kecepatan atau kemudahan layanan, tetapi juga oleh transparansi informasi, akuntabilitas proses, serta keterbukaan akses terhadap dokumen akademik ([21], [22], [23]). Sebagaimana

ditegaskan oleh Pratama, akuntabilitas dalam institusi pendidikan tinggi tidak lagi dapat mengandalkan pelaporan birokratis pasif, melainkan harus ditopang oleh transparansi radikal melalui platform digital yang dapat diakses secara mandiri oleh publik guna mencegah praktik asimetri informasi [24].

Peningkatan tertinggi terjadi pada indikator ketersediaan dokumen digital dan transparansi informasi akademik. Secara teoretis, temuan ini selaras dengan prinsip *good governance* yang menempatkan transparansi sebagai fondasi utama akuntabilitas ([25], [26]). Dalam kerangka *digital governance*, Oduro & Agbevade [4] serta Hamzah, dkk. [5] menegaskan bahwa keterbukaan data publik melalui sistem digital dapat memperkuat integritas sektor publik dan mengurangi risiko maladministrasi antara institusi dan pemangku kepentingan. Kajian empiris dari Pambudi, dkk. juga membuktikan bahwa digitalisasi dokumen kurikulum dan syarat kelulusan secara terbuka memotong rantai birokrasi interpersonal yang rawan manipulasi [27]. Di Jurusan Sendratasik, ketersediaan pedoman skripsi, formulir akademik, serta publikasi kegiatan yang terdokumentasi secara daring menciptakan mekanisme kontrol sosial yang bersifat terbuka.

Lebih lanjut, peningkatan transparansi informasi berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan kelembagaan (*institutional trust*). Kualitas pelayanan publik yang transparan dan terukur akan meningkatkan legitimasi kelembagaan [28], [29]. Hal ini sejalan dengan argumen Stirton & Lodge mengenai pentingnya *transparency mechanisms* dalam membangun karakteristik "publik" dari sebuah layanan [28]. Ketika mahasiswa dapat memverifikasi prosedur nilai atau jadwal ujian secara mandiri tanpa sekat

birokrasi, rasa keadilan prosedural (*procedural justice*) tumbuh merupakan pilar utama kepuasan jangka panjang mahasiswa di universitas negeri [30]. Website jurusan akhirnya berfungsi sebagai media informasi dan instrumen *public digital accountability*, di mana setiap aktivitas akademik terdokumentasi dan dapat diverifikasi oleh sivitas akademika maupun masyarakat luas.

Dari perspektif tata kelola perguruan tinggi, implementasi sistem informasi berbasis website memperkuat dimensi *good university governance*, khususnya pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas. Publikasi prestasi mahasiswa dan kegiatan akademik secara daring menciptakan jejak digital (*digital footprint*) yang dapat dipertanggungjawabkan secara institusional. Hal ini sejalan dengan kebijakan transformasi digital pendidikan tinggi yang dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, yang menekankan pentingnya integrasi sistem informasi dalam mendukung mutu dan akuntabilitas perguruan tinggi [11].

Selain dampak struktural, penelitian ini juga menunjukkan adanya transformasi budaya kerja. Digitalisasi layanan mendorong dosen dan tenaga kependidikan untuk berperan aktif sebagai pengelola dan kurator konten akademik. Perubahan ini mencerminkan pergeseran dari model birokrasi administratif konvensional menuju model manajemen informasi berbasis kolaborasi digital. Transformasi digital di pendidikan tinggi tidak hanya menyangkut aspek adopsi perangkat keras/lunak, melainkan berdampak fundamental terhadap perubahan *mindset* dan praktik kerja organisasi [2]. Studi tematik dari Kossek dkk. mengonfirmasi bahwa resistensi awal staf administrasi

terhadap sistem baru dapat dimitigasi ketika sistem tersebut terbukti menyederhanakan beban kerja harian mereka secara signifikan [31].

Optimalisasi sistem informasi akademik berbasis website dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai strategi tata kelola kelembagaan yang bersifat holistik. Sistem tersebut dapat meningkatkan efisiensi layanan, memperkuat integritas, profesionalitas, dan akuntabilitas publik. Kontribusi utama penelitian ini terletak pada integrasi antara perspektif teknologi informasi dan perspektif tata kelola integritas pada jurusan seni di perguruan tinggi negeri, yang selama ini relatif belum banyak dikaji secara empiris. Secara konseptual, temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan akademik yang dirancang secara partisipatif dan terstruktur mampu menjadi instrumen penguatan integritas kelembagaan. Oleh karena itu, sistem informasi akademik tidak lagi dipandang sebagai perangkat administratif tambahan, melainkan sebagai fondasi strategis dalam membangun tata kelola pendidikan tinggi yang transparan, adaptif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, penelitian ini berhasil menjawab ketiga tujuan penelitian mengenai penguatan layanan publik melalui digitalisasi di lingkungan perguruan tinggi. **Pertama**, kondisi layanan akademik di Jurusan Sendratasik Universitas Negeri Medan sebelum dilakukan optimalisasi sistem informasi berbasis website menunjukkan adanya fragmentasi informasi yang signifikan. Keterbatasan akses dokumen dan komunikasi konvensional yang tidak terstruktur berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa, yang berada pada angka 63%. **Kedua**, proses implementasi sistem informasi

akademik di tingkat jurusan menghadapi tiga kendala utama, yaitu keterbatasan infrastruktur pendukung, variasi tingkat literasi digital di antara staf pengelola, serta ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) formal dalam tata kelola informasi digital. **Ketiga**, strategi optimalisasi yang ditempuh melalui pengembangan dan integrasi empat portal website jurusan terbukti secara empiris mampu mentransformasi kualitas pelayanan. Intervensi ini berhasil meningkatkan rata-rata kepuasan mahasiswa secara signifikan menjadi 86%, dengan lonjakan tertinggi tercatat pada indikator ketersediaan dokumen digital dan transparansi informasi akademik.

Sebagai rekomendasi praktis, disarankan bagi pengambil kebijakan di tingkat universitas untuk memperkuat regulasi formal penunjang, mengintegrasikan sistem informasi jurusan ke dalam portal utama universitas, serta melakukan pelatihan kapasitas sumber daya manusia secara berkala. Untuk agenda penelitian ke depan, disarankan adanya studi lanjutan yang menguji model tata kelola ini secara komparatif lintas institusi, menerapkan analisis statistik inferensial atau pemodelan struktural (*Structural Equation Modeling*) untuk menguji hubungan kausal antar-variabel, serta melaksanakan studi longitudinal guna mengukur dampak jangka panjang digitalisasi terhadap reputasi dan legitimasi kelembagaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. N. Prihatini, M. Mayarni, H. As'ari, Z. Zulkarnaini, dan E. Desiarti, "Telaah Respon Lingkungan Sosial Kampus Terhadap Agile Governance dan Zona Integritas di Perguruan Tinggi," *Anterior Jurnal*, vol. 24, no. 3, hlm. 52–60, Sep 2025, doi: 10.33084/anterior.v24i3.10211.
- [2] R. S. Pressman, *Software Engineering: a Practitioner's Approach*. Palgrave macmillan, 2005.
- [3] P. Suroso, T. D. Satria, dan L. Riyadi, "Penggunaan Mobile Learning Notewise dalam Pembelajaran Komputer Musik dengan Technology Acceptance Model Berbasis Sosial Budaya," *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, vol. 12, no. 1, hlm. 34–43, Apr 2026, doi: 10.29210/1202626836.
- [4] B. K. Oduro dan A. Agbevade, "The Role of E-Governance in Promoting Government Accountability and Transparency in Ghana," *THE ELECTRONIC JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS IN DEVELOPING COUNTRIES*, vol. 92, no. 2, Mar 2026, doi: 10.1002/isd2.70053.
- [5] Z. L. Hamzah, N. A. Sulaiman, dan M. M. Ismail, "Public Governance, Service Delivery and Institutional Image," dalam *Concepts of Corporate Governance and Public Governance*, Singapore: Springer Nature Singapore, 2026, hlm. 155–169. doi: 10.1007/978-981-95-2449-5_8.
- [6] A. A. Zulfa, T. Ibrahim, dan O. Arifudin, "Peran Sistem Informasi Akademik Berbasis Web dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Akademik di Perguruan Tinggi," *Jurnal Tahsinia*, vol. 6, no. 1, hlm. 115–134, Jan 2025, doi: 10.57171/JT.V6I1.615.
- [7] Y. Akbar dan Y. Bachtiar, "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Kipin School Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)," *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi*, vol. 5, no. 3, hlm. 2827–

- 2839, Sep 2024, doi: 10.35870/jimik.v5i3.1013.
- [8] J. Junisnaini, B. Sulfiani, dan N. Dewi, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Journal of Social and Scientific Education*, vol. 1, no. 3, hlm. 119–128, Okt 2024, doi: 10.58230/josse.v1i3.321.
- [9] A. I. P. Putra dan M. Roni, "Good Governance dalam Lingkungan Pendidikan Tinggi (Good University Governance)," *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam*, vol. 11, no. 2, hlm. 226–236, Des 2021, doi: 10.24042/ALIDARAH.V11I2.10065.
- [10] W. Andayani, D. Dahlia, E. Putrianti, O. Wisdaningrum, P. Putranto, dan Y. Yanuarisa, "Penguatan Good Governance: Pengalaman Penerapan Electronic Government Pemerintah Daerah di Indonesia," *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi dan Keuangan*, vol. 6, no. 2, hlm. 116–131, Jul 2024, doi: 10.52005/aktiva.v6i2.240.
- [11] Humas Ditjen Diktiristek, "Dukung Transformasi Digital Pendidikan Tinggi, Ditjen Diktiristek Luncurkan Empat Aplikasi dan Satu Fasilitas Baru," Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Diakses: 20 Mei 2026. [Daring]. Tersedia pada: <https://kemdiktisaintek.go.id/news/article/dukung-transformasi-digital-pendidikan-tinggi-ditjen-diktiristek-luncurkan-empat-aplikasi-dan-satu-fasilitas-baru>
- [12] H. Susanto, I. C. A. Phoeck, dan A. P. Tjilen, "Menuju Tata Kelola Universitas yang Adaptif dan Berbasis Bukti: Mengoptimalkan Sistem Administrasi untuk Keunggulan Akademik," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 1, no. 3, hlm. 766–779, Jul 2025, doi: 10.63822/WHNSCV79.
- [13] N. Zaky dan T. D. Satria, "Tata Kelola dan Manajemen Pendidikan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berbasis E-Learning di Prodi Pendidikan Musik Universitas Negeri Medan," dalam *Seminar Nasional 2022-NBM Arts*, Medan: Universitas HKBP Nomensen, 2022.
- [14] P. W. Bowen, R. Rose, dan A. Pilkington, "Mixed Methods - Theory and Practice. Sequential, Explanatory Approach," *International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods*, vol. 5, no. 2, hlm. 2056–3620, 2017.
- [15] A. Castleberry dan A. Nolen, "Thematic Analysis of Qualitative Research Data: Is it as Easy as it Sounds?," *Curr. Pharm. Teach. Learn.*, vol. 10, no. 6, hlm. 807–815, Jun 2018, doi: 10.1016/j.cptl.2018.03.019.
- [16] B. J. Breitmayer, L. Ayres, dan K. A. Knafl, "Triangulation in Qualitative Research: Evaluation of Completeness and Confirmation Purposes," *Image: the Journal of Nursing Scholarship*, vol. 25, no. 3, hlm. 237–243, Sep 1993, doi: 10.1111/j.1547-5069.1993.tb00788.x.
- [17] H. S. Adelman dan L. Taylor, "Systemic Change for School Improvement," *Journal of Educational and Psychological Consultation*, vol. 17, no. 1, hlm. 55–77, Apr 2007, doi: 10.1080/10474410709336590.
- [18] A. Hami dan D. Anggraini, "Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai Pengguna," *Jurnal Informasi dan Komputer*, vol. 10, no. 1, hlm. 121–

- 129, Apr 2022, doi: 10.35959/jik.v10i1.299.
- [19] F. Hidayat dan A. P. Kharismaputra, "Evaluasi Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kemudahan terhadap Penggunaan PILAM dan E-Jurnal Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i>," *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)*, vol. 4, no. 2, hlm. 204–213, Sep 2025, doi: 10.30872/atasi.v4i2.3576.
- [20] H. J. Kim, A. J. Hong, dan H.-D. Song, "The Roles of Academic Engagement and Digital Readiness in Students' Achievements in University E-learning Environments," *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, vol. 16, no. 1, hlm. 21, Des 2019, doi: 10.1186/s41239-019-0152-3.
- [21] B. Birdayanthi, Y. Yusriadi, dan I. Ikmal, "Accountability and Transparency in Public Administration for Improved Service Delivery," *Journal Social Civilecial*, vol. 3, no. 1, hlm. 34–47, 2025, doi: 10.71435/610633.
- [22] L. S. Sariene, C. C. Pérez, dan A. M. L. Hernández, "Expanding the Actions of Open Government in Higher Education Sector: From Web Transparency to Open Science," *PLoS One*, vol. 15, no. 9, hlm. e0238801, Sep 2020, doi: 10.1371/journal.pone.0238801.
- [23] D. F. Westerheijden, B. Stensaker, dan M. J. Rosa, Ed., *Quality Assurance In Higher Education*, vol. 20. Dordrecht: Springer Netherlands, 2007. doi: 10.1007/978-1-4020-6012-0.
- [24] A. Singha, "Governing by Design: A Digital-Native Framework to Resolve the Autonomy-Accountability Paradox in Bangladeshi Higher Education," hlm. 1–25, Sep 2025, doi: 10.2139/SSRN.5752485.
- [25] M. Khotami, "The Concept Of Accountability In Good Governance," dalam *Proceedings of the International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)*, Paris, France: Atlantis Press, 2017. doi: 10.2991/icodag-17.2017.6.
- [26] G. M. Mudacumura, "Accountability and Transparency: Cornerstones of Development and Democratic Governance," dalam *Challenges to Democratic Governance in Developing Countries*, Cham: Springer International Publishing, 2014, hlm. 37–55. doi: 10.1007/978-3-319-03143-9_3.
- [27] A. Pambudi, S. Haryaningsih, F. D. Andriani, dan S. A. Berliyanti, "The Impact of Bureaucracy on Higher Education: Lessons from Indonesia," *Policy Futures in Education*, vol. 23, no. 8, hlm. 1446–1467, Nov 2025, doi: 10.1177/14782103251367218.
- [28] L. Stirton dan M. Lodge, "Transparency Mechanisms: Building Publicness into Public Services," *J. Law Soc.*, vol. 28, no. 4, hlm. 471–489, Des 2001, doi: 10.1111/1467-6478.00199.
- [29] V. Schmidt dan M. Wood, "Conceptualizing Throughput Legitimacy: Procedural Mechanisms of Accountability, Transparency, Inclusiveness and Openness in EU Governance," *Public Adm.*, vol. 97, no. 4, hlm. 727–740, Des 2019, doi: 10.1111/padm.12615.
- [30] C. O'Connell, C. O'Siochru, dan N. Rao, "Academic Perspectives on Metrics: Procedural Justice as a Key Factor in Evaluations of Fairness," *Studies in Higher Education*, vol. 46,

- no. 3, hlm. 548–562, Mar 2021, doi:
10.1080/03075079.2019.1643306.
- [31] E. E. Kossek, A. Ollier-Malaterre,
M. D. Lee, S. Pichler, dan D. T. Hall,
“Line Managers’ Rationales for
Professionals’ Reduced-Load Work
in Embracing and Ambivalent
Organizations,” *Hum. Resour.
Manage.*, vol. 55, no. 1, hlm. 143–
171, Jan 2016, doi:
10.1002/hrm.21722.