

Digitalisasi Pelayanan Akademik Melalui Aplikasi Simika Pada UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Ahmad Tabrani¹, Elsi Ariani², Lukman Anwar Maulana³

^{1,2,3}UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

e-mail : ¹ahmad.tabrani@uinbanten.ac.id, ²elsi.ariani@uinbanten.ac.id

³lukmananwarmaulana24@gmail.com

Abstrak

Pelayanan akademik adalah layanan pendidikan yang berhubungan erat dengan mahasiswa meliputi kurikulum, RPS, rancangan mutu perkuliahan, praktikum, pembimbingan dan lain sebagainya. Pelayanan akademik menjadi terganggu karena belum adanya digitalisasi pelayanan yang dilakukan UIN SMH Banten. Oleh sebab itu, dibutuhkan aplikasi SIMIKA dalam mempermudah pelayanan akademik yang dilakukan ke mahasiswa. Sehingga pandemi bukan lagi menjadi alasan untuk tidak memaksimalkan layanan akademik yang dilakukan. Metode penelitian menggunakan mix methods. Dengan langkah awal dilakukan survey untuk mengetahui permasalahan yang ada di lapangan, kemudian dari masalah tersebut dicarikan solusi yang tepat. Selanjutnya dilakukan installasi Aplikasi, setelah aplikasi dilakukan Installasi kemudian Sosialisasi dan Kembali di survei apakah aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dari pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap 11 pertanyaan berkode dari item 1 sampai 11 memiliki nilai minimal 1 (sangat tidak setuju) dan nilai maksimal 5 (sangat setuju). Respon responden yang setuju dengan keberadaan Sistem Informasi Manajemen Fakultas Sains (SIMIKA) sebagai layanan akademik online tergambar dari nilai rata-rata (mean) keseluruhan sebesar 3,91. Sistem Informasi Manajemen Layanan ini hanya menggunakan aplikasi yang tersedia di Hosting, yaitu menggunakan Aplikasi HelpDeskz pada Customer Support, sehingga dapat menghemat anggaran yang dikeluarkan dalam pembangunan system layanan.

Kata kunci : Digital, Pelayanan Akademik

Abstract

Academic services are educational services which are closely related to students including curriculum, lesson plans, lecture quality plans, practices, mentoring and so on. Academic services have been disrupted because there is no digitalization of services carried out by UIN SMH Banten. Therefore, the SIMIKA application is needed to facilitate academic services for students. So that, the pandemic is not a problem for giving the best academic services. The research method used mix methods. The first step was a survey, it was carried out to find out the problems in the field, then find the solutions of the problems found. Furthermore, the installation of the application was carried out, after it was installed, then it was socialized and surveyed whether it was in accordance with the need of the users. The results showed the result of respondents' responses toward 11 questions with 1 as strongly disagree and 5 as strongly agree. The average of the data was 3.91 which illustrated that the respondents agreed with the presence of Management Information System of Science Faculty (SIMIKA) as an online academic service. This Service Management Information System only uses available applications on Hosting, they are using the Help Desk Application on Customer Support, so that it can save the budget spent on providing a service system.

Keywords: Digital, Academic Service

1. PENDAHULUAN

Internet menjadi kebutuhan mutlak di masa pandemi ini. Kebutuhan internet telah berubah menjadi kebutuhan primer. Setiap hari tiada henti baik siswa, guru, mahasiswa, dosen maupun pekerja lain di pemerintahan dan swasta rutin menggunakan internet untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka masing-masing. Pandemi Covid 19 yang telah menyerang dunia, khususnya di Indonesia, telah mengubah sistem pembelajaran yang awalnya pertemuan tatap muka menjadi pertemuan di dunia maya. Setiap jenjang Pendidikan diwajibkan untuk belajar dari rumah saja. Tidak terkecuali di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Rektor melalui Surat Edarannya telah menyatakan bahwa mahasiswa diharapkan dapat belajar dari rumah melalui pembelajaran daring. Berbagai permasalahan yang dihadapi ketika pembelajaran daring dilakukan. Dimulai dari terbatasnya kuota mahasiswa, jaringan internet yang tidak menjangkau daerah mahasiswa, gadget yang digunakan tidak kompatibel, dan media pembelajaran yang disajikan monoton. Begitu juga dengan pelayanan akademik. Pelayanan akademik menurut Anastasia adalah layanan pendidikan yang berhubungan erat dengan mahasiswa meliputi kurikulum, RPS, rancangan mutu perkuliahan, praktikum, pembimbingan dan lain sebagainya. Pelayanan akademik menjadi terganggu karena belum adanya digitalisasi pelayanan yang dilakukan UIN SMH Banten. Misalnya ketika mahasiswa dalam mengurus Surat Aktif Kuliah dalam pengajuan beasiswa. Mahasiswa juga harus datang ke kampus untuk mendapatkan surat tersebut. Begitu juga ketika ingin legalisir ijazah. Terkadang mahasiswa harus mengantri lama hingga ijazahnya diproses legalisir. Oleh sebab itu, dibutuhkan aplikasi SIMIKA dalam mempermudah pelayanan akademik yang dilakukan ke mahasiswa. Sehingga pandemi bukan lagi menjadi alasan untuk tidak memaksimalkan layanan akademik yang dilakukan. Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas maka Prodi Fisika perlu melakukan pengembangan pelayanan akademik melalui digitalisasi menggunakan aplikasi SIMIKA. Diharapkan melalui aplikasi ini pelayanan baik akademik maupun non akademik bagi mahasiswa dapat berjalan dengan mudah dan efisien.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *mix methods*. Karena penelitian ini menggabungkan antara metode kuantitatif yang berupa angka-angka serta metode kualitatif yang berupa perincian deskriptif. Dengan langkah awal dilakukan survey untuk mengetahui permasalahan yang ada di lapangan, kemudian dari masalah tersebut dicarikan solusi yang tepat. Selanjutnya dilakukan instalasi Aplikasi, setelah aplikasi dilakukan Instalasi kemudian Sosialisasi dan Kembali di survei apakah aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dari pengguna.

Rencana pembahasan yaitu melihat tanggapan dari civitas akademika Program Studi Fisika (Pengguna) terhadap layanan SIMIKA, yaitu sebelum diterapkannya Pelayanan Akademik Berbasis Online dan Setelah diterapkannya SIMIKA dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pra-Implementasi

Tahapan ini adalah melakukan survei kepada civitas akademika fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten terhadap pelayanan akademik dan non-akademik sebelum dilakukan implementasi SIMIKA sebagai digitalisasi pelayanan pada Program Studi Fisika menggunakan metode wawancara.

2. Melakukan Implementasi SIMIKA

Melakukan implementasi SIMIKA dengan cara :

- Melakukan inventarisasi dokumen pelayanan akademik dan non akademik
- Menentukan SOP SIMIKA
- Melakukan Pembangunan Aplikasi
- Melakukan Pemasangan Aplikasi ke dalam server
- Melakukan sosialis SIMIKA

3. Melakukan Survei Kepuasan Post-Implementasi

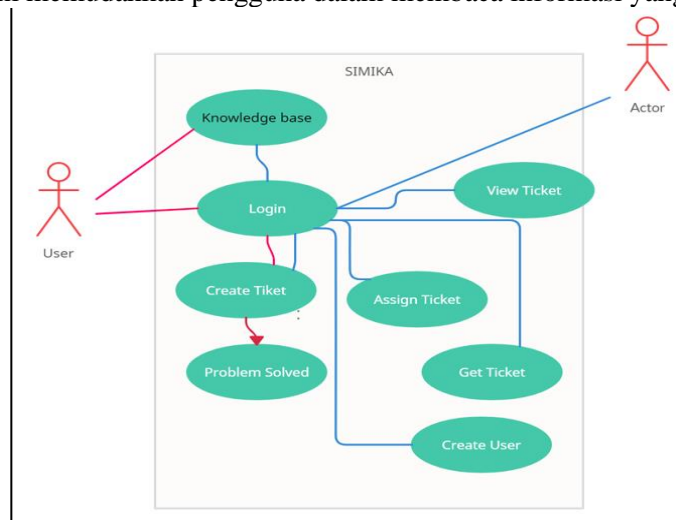
Tahapan ini merupakan pengukuran survey setelah dilakukan implementasi SIMIKA yang

bertujuan untuk melihat tingkat kesesuaian penggunaan aplikasi SIMIKA

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum diterapkannya aplikasi SIMIKA (pra-implementasi) untuk mengetahui seberapa besar kebutuhan mahasiswa Program Studi Fisika diperoleh tanggapan bahwa dari 20 orang yang diwawancarai semuanya menjawab bahwa program studi fisika sangat membutuhkan digitalisasi pelayanan akademik melalui Sistem Informasi Manajemen agar lebih mudah dalam hal pelayanan akademik.

Tahap implemntasi : *Use Case Diagram* merupakan gambaran interaksi yang saling berkaitan antara aktor dan sistem. Secara umum *Use Case Diagram* dapat diartikan sebuah Teknik pengembangan perangkat lunak yang dapat mengetahui kebutuhan fungsional dari sistem yang dibangun. Teknik ini memudahkan pengguna dalam membaca informasi yang diberikan



Gambar 1 Use Case Diagram

1. Identifikasi Aktor

Tabel 1 Identifikasi Aktor

No	Aktor	Deskripsi
1	User	Pengguna dapat melihat penyelesaian masalah pada knowledge Base, Untuk dapat melakukan layanan, pengguna diwajibkan login terlebih dahulu, setelah itu dapat membuat tiket, mengetahui proses penyelesaian layanan.
2	Actor	Actor disini merupakan admin atau teknisi dari layanan simika, actor dapat berupa super admin, teknisi ataupun manager. Actor berperan sebagai penyelesai layanan. Dapat membuat tiket ke sesama teknisi, dapat menyerahkan tiket ke petugas yang dituju, hingga dapat membuat user baru.

2. Identifikasi Use Case

Tabel 2 Identifikasi Use Case

No	Use Case	Deskripsi Singkat
1	Knowledge Base	Menu ini berisi tentang pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan pelayan akademik dan non akademik, diharapkan sebelum user membuat tiket atau request layanan user sudah dapat menyelesaikan permasalahannya sendiri tanpa bantuan dari teknisi.
2	Login	Untuk dapat mendapatkan layanan, diperlukan Login sebagai

		identitas pengguna
3	Create Ticket	Form pembuatan tiket, yang berisi ID Tiket, Judul pelayanan yang diminta serta deskripsi dari layanan. Create ticket ini dapat dibuat baik oleh user, admin maupun teknisi
4	View Ticket	Hasil dari Create ticket adalah view ticket, tiket dapat dilihat untuk sama-sama dapat dipantau proses dari layanan tersebut.
5	Assign Ticket	Tiket yang telah dibuat oleh User, selanjutnya di Assign atau ditempatkan kepada teknisi yang bersangkutan, ini merupakan pemberian tugas layanan.
6	Get Ticket	Tiket yang telah diassign maka akan menempel pada teknisi pelayanan, get ticket merupakan tiket yang akan dikerjakan oleh petugas layanan
7	Problem Solved	Merupakan hasil kerja layanan, disini ticket status close artinya layanan telah dilakukan
8	Create User	Menu untuk membuat user teknisi, admin dan pengguna.

3. Skenario Use Case

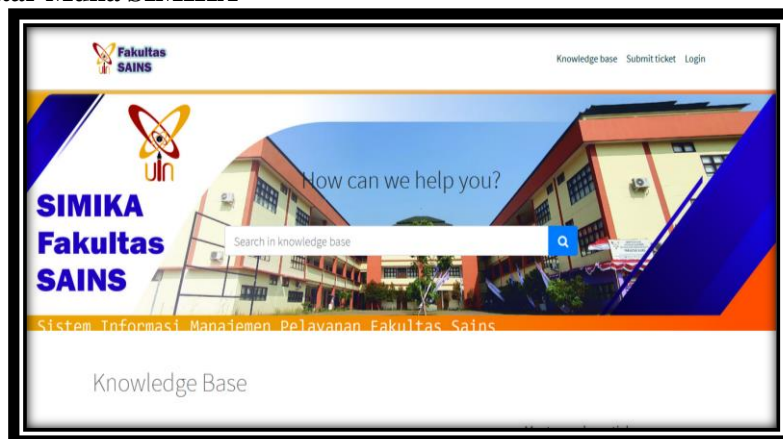
Tabel 3 Skenario Use Case

1	Skenario Membuat Tiket	
	Nama	Create Ticket
	Aktor	User, Helpdesk, Admin
	Tujuan	Membuat Tiket Layanan
	Pre-condition	User menginginkan layanan kepada prodi fisika
	Post-condition	User memiliki nomor tiket layanan
	Tahapan	<p>Helpdesk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. User yang membutuhkan layanan melapor kepada helpdesk melalui aplikasi simika 2. Sistem Membuat nomor tiket 3. System Menyerahkan form TicketHelpdesk ke Admin 4. Sistem menyimpan data tiket 5. Admin Helpdesk melakukan pemeriksaan terhadap tiket yang dibuat.
2	Skenario Assign Problem	
	Nama	Assign Problem
	Aktor	Admin
	Tujuan	Mencatat masalah
	Pre-condition	Masalah belum tercatat
	Post-condition	Masalah tercatat dalam sistem
	Tahapan	<p>Helpdesk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Helpdesk melihat tiket pada menu ticket 2. Helpdesk melakukan Assign Ticket kepada teknisi yang bersangkutan Sistem 3. Sistem membaca tiket berdasarkan tanggal tiket 4. Sistem menampilkan menu list tiket sesuai dengan kebutuhan Helpdesk 5. Helpdesk memilih tiket yang disediakan Sistem 6. Sistem mencari tiket berdasarkan Nomor ID Tiket 7. Sistem membaca tiket berdasarkan Nomor ID Tiket 8. Sistem menampilkan menu tiket berdasarkan Nomor ID dan Prioritas

		<p>9. Sistem memberikan form ticket Helpdesk 10. Helpdesk menginput form tiket System 11. Sistem Membuat ID tiket 12. Sistem menyimpan penyelesaian masalah pada tiket</p>
3	Skenario Assign Ticket	
	Nama	Assign Ticket
	Aktor	Admin
	Tujuan	Memberikan tiketID kepada staff
	Pre-condition	TiketID tersedia namun belum diberikan kepada staff
	Post-condition	TiketID diserahkan kepada staff untuk ditangani
	Tahapan	<p>1. System menampilkan TicketID 2. Admin memilih TicketID 3. Admin Menyerahkan TicketID kepada Staff 4. Staff Menerima dan menyelesaikan Ticket ID TiketID terdapat <i>flag</i> atau Prioritas</p>
4	Skenario Search Ticket	
	Nama	Search ticket
	Aktor	Pengguna, Admin, Staff
	Tujuan	Untuk Mencari Tiket
	Pre-condition	Tiket berdasarkan TicketID, pengguna dan prioritas
	Post-condition	Mempercepat pencarian TicketID dan Seputar Masalah.
	Tahapan	<p>Admin 1. Admin dapat mencari tiket di menu search. 2. Admin dapat mencari tiket berdasarkan prioritas, kategori, dan user</p> <p>Staff 1. Staff dapat mencari tiketID sesuai dengan tiket yang telah di terima</p> <p>Pengguna 1. Pengguna Hanya dapat melihat tiket yang telah dibuat.</p>
5	Skenario Close Ticket	
	Nama	Close ticket
	Aktor	Pengguna, Admin, Staff
	Tujuan	Untuk mengetahui bahwa masalah layan sudah tertangani sehingga tiket harus ditutup
	Pre-condition	Tiket sudah terselesaikan
	Post-condition	Tiket ditutup
	Tahapan	<p>Pengguna , Admin, Staff 1. Pengguna, Admn dan Staff dapat menutup tiket dengan cara mengklik tombol close tiket 2. Tiket tersebut dapat dibuka Kembali oleh masing-masing user, jika masalahnya belum terselesaikan</p>
6	Skenario View Ticket	
	Nama	View ticket
	Aktor	Pengguna, Admin, Staff
	Tujuan	Untuk melihat list ticket
	Pre-condition	Tiket sudah terbuat
	Post-condition	Melihat daftar tiketID
	Tahapan	1. Pengguna, Admin, dan staff login Sistem Layanan

		2. Sistem akan menampilkan ticket yang telah dibuat
7	Skenario Penanganan Masalah	
	Nama	Penanganan Masalah
	Aktor	Admin dan Staff
	Tujuan	Membuat laporan penanganan masalah
	Pre-condition	Masalah sudah ditindak lanjuti
	Post-condition	Membuat laporan penanganan masalah
		Admin dan Staff 1. Admin melakukan assign terhadap ticketID yang muncul 2. Staff Menerima TicketID 3. Staff menampilkan ticketID dan menyelesaikan tugas yang diberikan Pengguna 1. Pengguna melihat solusi layanan yang diberikan staff 2. Pengguna menutup tiket.
8	Skenario Create Pengguna	
	Nama	Create pengguna
	Aktor	Admin
	Tujuan	Membuat Akun Baru sesuai dengan tugasnya
	Pre-condition	Akun pengguna belum tersedia
	Post-condition	Akun baru tersedia sesuai dengan wewenang dan tugasnya
	Tahapan	Admin 1. Admin Membuat UserID pada menu system User 2. Admin Membuat <i>Role</i> sebagai Staff dan category. 3. Admin Mengisi Email UserID Staff 1. Staff Menerima Email Konfirmasi dari system 2. Staff Login Ke system untuk mengganti passowd.

Tampilan Antar Muka SIMIKA

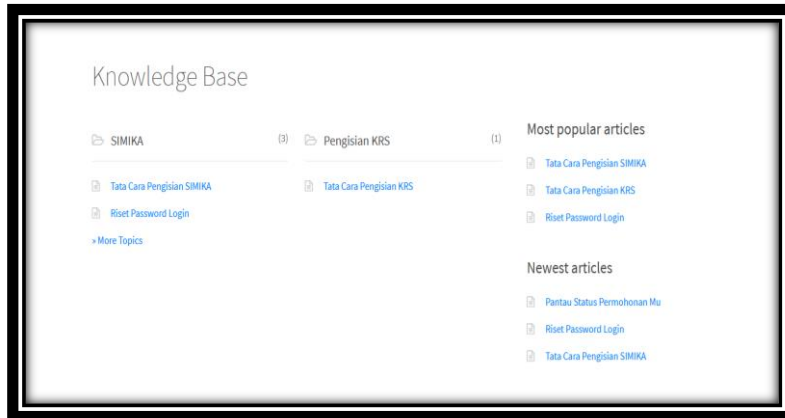


Gambar 2 Tampilan Antar Muka SIMIKA

Simika dapat diakses di halaman <http://simika.uinbanten.ac.id/>

1. Menu Knowledge Base

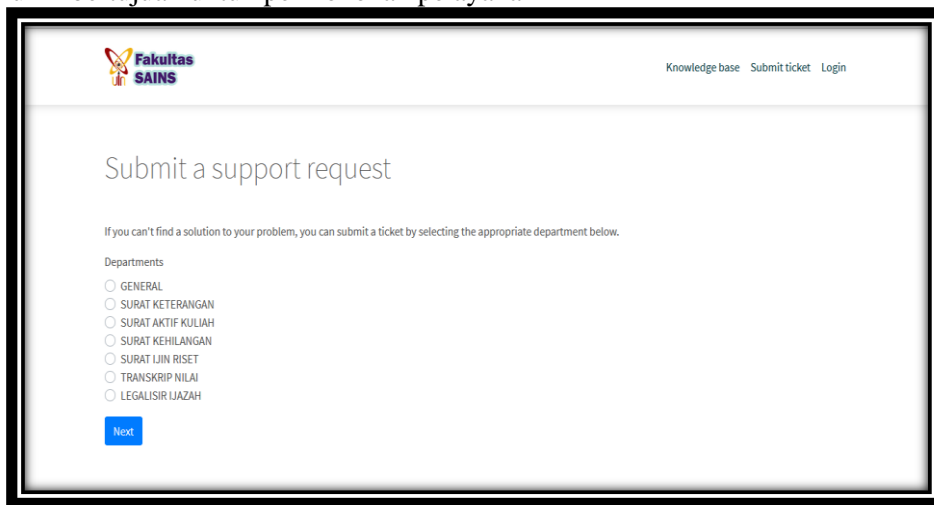
Menu ini berisi tentang artikel informasi dan tatacara penggunaan aplikasi simika



Gambar 3 Menu Knowledge Base

2. Menu Submit Ticket

Menu ini bertujuan untuk permohonan pelayanan



Gambar 4 Menu Submit Ticket

Pada menu ini terdapat beberapa kategori pelayanan

- a. General : pelayanan bersifat umum seperti peminjaman lab, peminjaman aula, dan lain-lain
- b. Surat keterangan : pelayanan ini bertujuan untuk mendapat surat keterangan seperti keterangan beasiswa, keterangan organisasi, surat keterangan
- c. Surat aktif kuliah : pelayanan ini bertujuan untuk mendapat surat keterangan aktif kuliah
- d. Surat ijin riset : pelayanan ini bertujuan untuk mendapat surat ijin riset untuk penelitian maupun pengabdian
- e. Transkrip Nilai : pelayanan ini bertujuan untuk mendapat salinan transkrip nilai akademik
- f. Legalisir ijazah : pelayanan ini bertujuan untuk mendapat legalisir ijazah

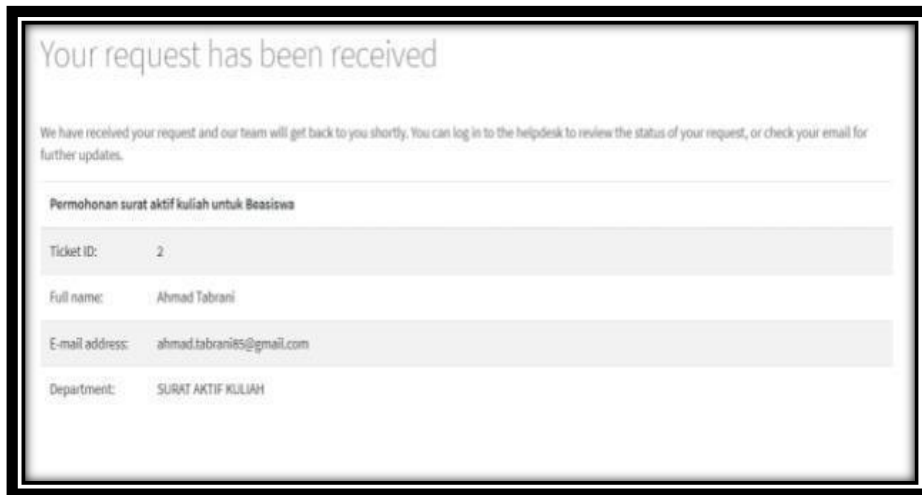
Setelah memilih kategori pelayanan maka user mengisi informasi yang berada pada menu general information

Pada menu ini terdapat field sebagai berikut

- Full name : Diisi dengan nama lengkap
- e-mail address : Diisi dengan alamat email yang aktif, karena email ini akan dijadikan sebagai login
- departement : Secara otomatis terisi pada saat memilih kategori pelayanan

- subject : Diisi dengan judul permohonan pelayanan. Diisi dengan maksud dan tujuan pelayanan, jangan lupa untuk menyertakan data diri, dan gunakan bahasa yang jelas, baik dan sopan.
- Attachments : Diisi dengan lampiran data dukung, misalnya KTM, atau lampiran surat-surat.

Setelah mengisi general information maka akan menuju ke konfirmasi permintaan pelayanan sudah masuk ke dalam system



Gambar 5 Menu Submit Ticket

3. Pemantauan status permohonan pelayanan

Setelah melakukan permohonan pelayanan pada submit ticket pengguna dapat memantau permohonan tersebut dengan cara :

- a. Login

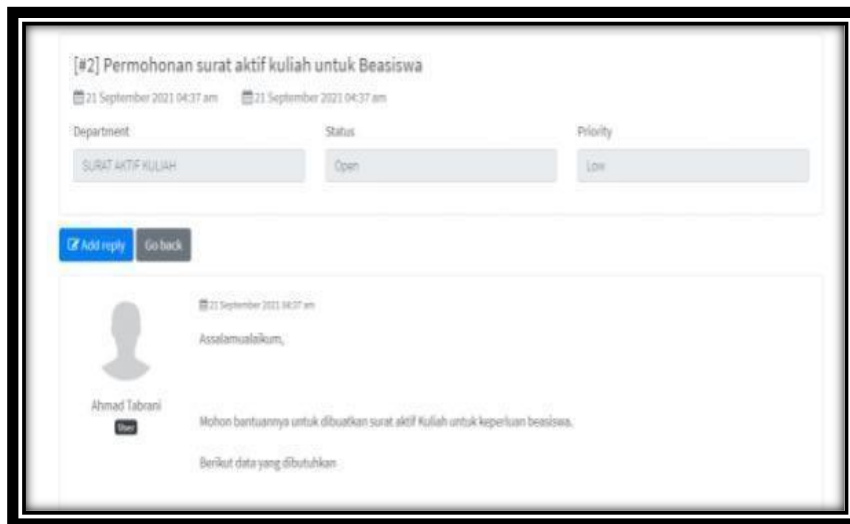


Gambar 6 Pemantauan Status Permohonan Pelayanan

Menu ini berisi email pengguna, dan password. Untuk password pertama kali bisa diminta untuk melakukan reset password dengan cara mengklik forgot password dan password tersebut akan dikirimkan ke email

Setelah login, maka kita akan dibawa ke halaman Daftar Permohonan yang kita buat. dengan penjelasan sebagai berikut :

Ticket ID : Berisi permohonan yang dibuat
 Last Update : Tanggal Update Permohonan layanan
 Departement : Kategori Layanan
 Status : Status dari permohonan layanan Kita
 Penjelasan Status :
 Open : Permohonan pelayanan Terbuka, dan Belum direspon
 Answer : Permohonan pelayanan sudah Dijawab oleh staff yang bertugas
 Waiting Reply : Permohonan pelayanan dalam masa tunggu jawab
 In Progres : Permohonan pelayanan sedang dalam pengerjaan
 Close : Permohonan pelayanan Sudah Selesai
 Selanjutnya Pilih Ticket ID untuk memantau proses pelayanan yang diminta



Gambar 7 Pemantauan Status Permohonan Pelayanan

Hasil survey yang diperoleh menggunakan Google Form kepada responden yaitu Mahasiswa Program Studi Fisika dan Biologi terkait layanan online Sistem Informasi Manajemen Fakultas Sains (SIMIKA). Berdasarkan kuesioner yang telah disebar dan telah direspon oleh mahasiswa, berikut data yang telah didapat :

Tabel 4 Deskripsi Hasil Survey

Dimensi	Pernyataan	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
Handal	Pertanyaan 1	91	1	5	3.87	0.957
	Pertanyaan 2	91	1	5	3.97	0.875
	Pertanyaan 3	91	1	5	3.91	0.927
Bertanggung Jawab	Pertanyaan 4	91	1	5	3.82	0.973
	Pertanyaan 5	91	1	5	4.00	1.043
Jaminan	Pertanyaan 6	91	1	5	3.93	0.998
	Pertanyaan 7	91	1	5	3.91	1.029
Empati	Pertanyaan 8	91	1	5	3.91	1.040
	Pertanyaan 9	91	1	5	3.80	0.969
Terjamah	Pertanyaan 10	91	1	5	3.96	0.953
	Pertanyaan 11	91	1	5	3.95	0.959
Jumlah					43.03	
Rata-rata					3.91	Setuju

Berdasarkan Tabel 4 di atas, rata-rata jawaban responden terhadap 11 pertanyaan yang tergolong item 1 sampai dengan 11 memiliki nilai minimal 1 (sangat tidak setuju), nilai maksimal 5, dan nilai di antaranya. Respon responden yang setuju dengan keberadaan Sistem Informasi

Manajemen Fakultas Ilmu Manajemen (SIMIKA) sebagai layanan akademik online tergambar dari nilai rata-rata (mean) keseluruhan sebesar 3,91. Nilai rata-rata (3,91) lebih besar dari simpangan baku (stddeviasi), menunjukkan hasil distribusi data yang baik. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui standar deviasi memiliki rentang nilai 0,875 – 1,043. Temuan ini menunjukkan bahwa responden setuju dengan pengenalan layanan online SIMIKA ketika ditanya tentang sistem informasi manajemen fakultas sains.

Sistem Informasi Manajemen FMIPA yang dikembangkan layak untuk digunakan dan dimanfaatkan sebagai layanan online Sistem Akademik FMIPA berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner uji lapangan. Berikut respon jawaban mahasiswa terkait kualitas pelayanan online Sistem Informasi Manajemen Fakultas Sains (SIMIKA) sebagai berikut: (1) Aplikasi SIMIKA memiliki kemampuan memberi pelayanan akademik dengan tepat dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 47.3%. (2) Aplikasi SIMIKA memiliki kemampuan memberi pelayanan akademik dengan benar dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 57.1%. (3) Aplikasi SIMIKA mampu menjawab kebutuhan pelayanan akademik bagi mahasiswa dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 48.4%. (4) Aplikasi SIMIKA cepat dalam merespon kebutuhan pelayanan akademik bagi mahasiswa dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 46.2%. (5) Aplikasi SIMIKA sangat membantu mahasiswa dalam layanan akademik di masa Pandemi dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 40.7%. (6) Aplikasi SIMIKA menambah wawasan baru bagi mahasiswa terkait pelayanan akademik secara digital dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 46.2%. (7) Aplikasi SIMIKA meningkatkan pelayanan akademik secara profesional dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 45.1%. (8) Aplikasi SIMIKA menjawab kebutuhan mahasiswa yang tempat tinggalnya jauh dari kampus dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 42.9%. (9) Aplikasi SIMIKA dapat mengatasi segala macam masalah pelayanan akademik bagi mahasiswa dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 42.9%. (10) Aplikasi SIMIKA menyediakan dengan lengkap fitur dari pelayanan akademik bagi mahasiswa dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 48.4%. (11) Aplikasi SIMIKA membantu bagian akademik dalam memberikan pelayanan yang prima bagi mahasiswa dengan kriteria setuju dengan persentase sebesar 46.2%.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, nilai minimum 1 menunjukkan ketidaksetujuan yang berat, dan nilai maksimum 5 menunjukkan persetujuan yang kuat untuk nilai rata-rata jawaban responden terhadap 11 pertanyaan berlabel item 1 sampai 11. Tanggapan responden yang setuju dengan Keberadaan Sistem Informasi Manajemen Fakultas Ilmu Manajemen (SIMIKA) sebagai layanan akademik online tergambar dari nilai rata-rata (mean) keseluruhan sebesar 3,91. Sistem Informasi Manajemen Layanan ini hanya menggunakan aplikasi yang tersedia di Hosting, yaitu menggunakan Aplikasi HelpDeskz pada Costumer Support, sehingga dapat menghemat anggaran yang dikeluarkan dalam pembangunan system layanan.

5. SARAN

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Fakultas Ilmu (SIMIKA) akan berhasil jika semua komponen mendukung pergeseran ke arah digitalisasi layanan, penulis mencoba merekomendasikan berdasarkan kesimpulan yang ditarik di atas. Sistem yang dibuat akan memudahkan layanan akademik untuk diberikan kepada civitas akademika, termasuk staf, dosen, dan guru, dengan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa pengguna, betapapun mahalnnya aplikasi yang dikembangkan, tidak dapat berfungsi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdullah, Hasim A. 2015. *Kepemimpinan, Budaya Organisasi, & Pelayanan Publik*. Bandung: Lepsindo.
- [2] Aji, Rustam. 2016. “Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital).” *Islamic Communication J Ournal* 01(01).
- [3] Alfianti, Henny, and Aris H. Rismayana. 2020. “Sistem Administrasi Pelayanan Surat Mahasiswa Berbasis Web Dan Mobile Android.” *Jurnal Infotekmesin* 11(02). doi: 10.35970/infotekmesin.v11i2.215.
- [4] Andayani, Sri Wahyu. 2015. “Kontribusi Layanan Akademik Dan Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.” *Jurnal Akademik*.
- [5] Kurniadi, Dede, and Asri Mulyani. 2016. “Implementasi Pengembangan Student Information Terminal (S-IT) Untuk Pelayanan Akademik Mahasiswa.” *Jurnal Algoritma* 13(1). doi: 10.33364/algoritma/v.13-2.437.
- [6] Murhadi, and Ponidi Poni. 2020. “Digitalisasi Sekolah Melalui Pengembangan Website Dan Layanan Sekolah Berbasis Teknologi Informasi.” *Jurnal INTEK* 3(1). doi: 10.37729/intek.v2i2.567.
- [7] Rahareng, Vinny Jennifer, and Ida Nurnida Relawan. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom).” *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi* 5(1). doi: 10.33366/ref.v5i1.565.
- [8] Ramzi, Muhammad. 2013. “Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Mata Pelajaran Berbasis Web Pada SMK Negeri I Cerme.” *Undergraduate Thesis, STIKOM*. Retrieved May 25, 2022 ([http://sir.stikom.edu/100/5/BAB III.pdf](http://sir.stikom.edu/100/5/BAB%20III.pdf)).
- [9] Salim, Nur Azis, Rahma Cahyani Putri, and Feri Oktavariza. 2020. “Prototype Sistem Informasi Pelayanan Akademik Terhadap Keluhan Mahasiswa Berbasis Web.” *Edu Elektrika Journal* 9(2). doi: 10.15294/eej.v9i2.42806.
- [10] Sedarmayanti. 2014. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- [11] Simarmata, Janner. 2009. *Rekayasa WEB*. Yogyakarta: Andi.
- [12] Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [13] Wuryantai, AG. Eka Wenats. 2004. “Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan Dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital Dan Masyarakat Informasi.” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 1(2). doi: 10.24002/jik.v1i2.163.