

**Optimalisasi Pelayanan Akademik Secara Online Di Fakultas
Ushuludin Uin Sunan Gunung Djati Bandung**

Dina Mulyati

Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN
Sunan Gunung Djati Bandung
Email: Dinamulyati@uinsgd.ac.id

Received: June 19, 2025, Revised: July 20, 2025, Approved: August 8,
2025

ABSTRACT

One indicator of optimal academic services is the satisfaction felt by all students regarding academic matters on campus. However, in practice, particularly at the Faculty of Ushuluddin (Islamic Theology), student satisfaction remains low at around 25%. This includes typos, long queues, and lengthy processing times. The qualitative method used in this study yields descriptive data in the form of written or spoken words and observable behavior. The research locations were the Faculty of Communication and Business, Telkom University, the Faculty of Sharia, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, the Faculty of Da'wah and Communication, UIN Bandung, and the Faculty of Science and Technology, UIN Bandung. The results indicate the need for a breakthrough and electronic services to optimize student services. One such service product at the Faculty of Ushuluddin is an online correspondence service that students can access freely anywhere and anytime (https://linktr.ee/tu_fu).

Keywords: optimization, services, students

ABSTRAK

Salah satu indikator dari optimalnya layanan akademik yaitu adanya kepuasan yang dirasakan oleh seluruh mahasiswa dalam hal akademik di kampus, namun fakta dilapangan terutama di Fakultas Ushuluddin masih rendahnya persentase sekitar 25% untuk kepuasan mahasiswa diantaranya adanya kesalahan pengetikan pada surat, antrian yang panjang serta waktu pembuatan surat yang cukup lama. Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Lokasi penelitian yaitu Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Bandung dan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harus ada sebuah terobosan dan layanan secara elektronik sehingga proses layanan optimalisasi kepada mahasiswa bisa di laksanakan secara maksimal, salah satu produk layanan optimalisasi yang di Fakultas Ushuluddin adalah layanan persuratan secara online yang bebas di akses oleh mahasiswa dimanapun dan kapanpun (https://linktr.ee/tu_fu)

Kata Kunci: optimalisasi, layanan, mahasiswa

PENDAHULUAN

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan komponen penting dalam

penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan nasional (Engkus, Fauziah, & Gunawan, 2025). Berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 2014, ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah yang mempunyai fungsi yaitu: (1) pelaksana kebijakan publik; (2) pelayan publik; dan (3) perekat dan pemersatu bangsa (Farida et al., 2025). Selain itu, ASN juga berperan sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas, dari intervensi politik serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Oleh karena itu, maka untuk membentuk karakter ASN yang demikian, perlu adanya pembinaan melalui pendidikan dan pelatihan.

Setiap Tenaga Kependidikan baik ASN, Tenaga BLU, tau Honorer harus mammu bekerja secar profesional dan kompeten pada bidangnya dan jabatannya. Aktualisasi nilai-nilai dasar ASN harus diterapkan pada satuan kerja masing- masing dalam menjalankan tugas jabatan profesi baik ASN, Tenaga BLU, tau Honorer. Selain itu tujuan dari diadakannya pelatihan dasar ini adalah agar peserta mampu menginternalisasikan nilai-nilai dasar profesi Aparatur Sipil Negara dengan cara mengalami sendiri dalam penerapan dan aktualisasi pada tempat tugas, sehingga peserta merasakan manfaatnya secara langsung.

Aktualisasi nilai-nilai dasar ASN harus diterapkan pada satuan kerja masing-masing dalam menjalankan tugas jabatan profesi baik ASN, Tenaga BLU, tau Honorer. Nilai-nilai dasar yang diperoleh ini akan diterapkan melalui suatu rancangan aktualisasi berupa peningkatan pelayanan yang berkualitas di satuan kerja. Berdasarkan hasil survei mengenai kepuasan pelayanan pembuatan surat kebutuhan mahasiswa di Fakultas Ushuluddin, menunjukan bahwa masih sedikitnya mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan rendahnya persentase yaitu sekitar 25% untuk kepuasan

mahasiswa terhadap layanan pembuatan surat kebutuhan mahasiswa di Fakultas Ushuluddin. Dari hasil survei tersebut juga ada beberapa hambatan yang dialami mahasiswa ketika mengajukan pembuatan surat antara lain masih adanya kesalahan pengetikan pada surat, antrian yang panjang serta waktu pembuatan surat yang cukup lama

Berdasarkan pemaparan beberapa masalah diatas, penulis berupaya untuk mencari solusi yang dapat mengatasi masalah khususnya pada lamanya waktu pembuatan surat. Masalah yang muncul dari uraian diatas, dapat dikatakan merujuk pada kurang optimalnya pelayanan akademik Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Atas dasar itulah sebagai salah satu tugas dan peran pranata komputer dalam mengembangkan sistem informasi yang menunjang peningkatan pelayanan publik, penulis mengajukan gagasan sebagai solusi dari masalah tersebut yaitu “Optimalisasi Pelayanan Surat-Surat Kebutuhan Mahasiswa Secara Online di Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung”. Gagasan ini diharapkan dapat mengatasi hambatan yang terjadi dan meningkatkan kepuasan pelayanan akademik Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum, proses optimalisasi, dan hasil penerapan pelayanan Surat-Surat Kebutuhan Mahasiswa secara online di Fakultas Ushuluddin. Secara umum, pelayanan ini dirancang untuk mempermudah mahasiswa dalam mengakses dan mengurus berbagai surat yang dibutuhkan, dengan sistem yang terintegrasi secara online sehingga lebih cepat, efisien, dan transparan. Proses optimalisasi dilakukan melalui peningkatan kinerja ASN yang profesional dan berlandaskan nilai-nilai Berakhlak, pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat alur pelayanan, serta pendataan surat yang lebih tertata. Hasil penerapan layanan ini diharapkan mampu mendukung tercapainya visi, misi, dan tujuan Fakultas Ushuluddin, meningkatkan kualitas pelayanan akademik, memudahkan mahasiswa dalam pengurusan

surat, serta menjadi acuan bagi unit kerja dan stakeholder dalam mengaktualisasikan nilai dasar profesi PNS untuk mempercepat pencapaian target organisasi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini memiliki karakteristik alami (natural setting) sebagai sumber data langsung, bersifat deskriptif, lebih menekankan pada proses daripada hasil, menggunakan analisis induktif, serta menjadikan makna sebagai hal esensial (Lexy Moleong, 2007). Objek penelitian kualitatif adalah objek yang alamiah, sehingga tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kondisi tetap relatif sama sejak awal hingga akhir penelitian. Peneliti berperan sebagai instrumen utama (human instrument) yang harus memiliki bekal teori dan wawasan luas agar mampu menganalisis dan mengonstruksi objek penelitian secara bermakna. Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Bandung, serta Fakultas Sains dan Teknologi UIN Bandung, dengan fokus pada gambaran umum, proses optimalisasi, dan hasil penerapan pelayanan surat-surat kebutuhan mahasiswa secara online. Sumber data yang digunakan meliputi data primer dari wawancara dan observasi, serta data sekunder dari dokumen arsip terkait. Narasumber penelitian terdiri atas kepala bagian, subbagian akademik, dan staf akademik di masing-masing instansi, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yang dilakukan melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggali informasi dari berbagai sumber melalui wawancara, observasi,

dan studi dokumen. Reduksi data dilakukan dengan menyortir, mengelompokkan, dan meringkas data, dilanjutkan dengan pemberian kode dan penentuan tema atau pola yang relevan. Penyajian data dilakukan secara sistematis dalam bentuk deskriptif-analitik yang mengarah pada kesimpulan logis, disertai penafsiran peneliti terhadap hasil wawancara dan dokumen. Penarikan kesimpulan merupakan proses interpretasi makna dari data yang telah dianalisis, yang terus diverifikasi sepanjang penelitian berlangsung untuk memastikan kredibilitas dan objektivitas hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) Telkom University

Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) Telkom University merupakan salah satu dari tujuh fakultas di Telkom University yang diresmikan pada 28 Maret 2014. Perjalanan sejarahnya dimulai pada tahun 1990 dengan nama MBA Bandung, kemudian pada 1994 berubah menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bandung (SPMB), pada 2004 menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom (STMB Telkom), dan pada 2008 bertransformasi menjadi Institut Manajemen Telkom (IM Telkom). Setelah penggabungan menjadi Telkom University pada 2013, IM Telkom berubah menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang kemudian pada 2014 dikembangkan menjadi dua fakultas: Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Fakultas Komunikasi dan Bisnis. Saat ini FKB memiliki tiga program studi, yaitu Ilmu Komunikasi, Administrasi Bisnis, dan Hubungan Masyarakat (Digital Public Relations). Dengan visi menjadi *research and entrepreneurial faculty* pada 2023 dan misi mengembangkan pendidikan serta penelitian berbasis teknologi informasi, FKB menargetkan lulusan berdaya saing global, budaya riset bertaraf internasional, dan karya inovatif yang bermanfaat bagi masyarakat.

Pelayanan akademik persuratan di FKB Telkom University telah

terintegrasi melalui sistem berbasis teknologi informasi baik di tingkat fakultas maupun universitas. Tiga aplikasi utama yang digunakan adalah Igracias, I Miss U, dan ToSS. Igracias merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk melayani kebutuhan akademik mahasiswa, dosen, dan orang tua. Mahasiswa dapat memanfaatkan Igracias untuk mengakses jadwal kuliah, nilai, dan proses perwalian; dosen menggunakannya untuk menginput nilai, menyetujui rencana studi, dan mengelola layanan akademik; sedangkan orang tua dapat memantau perkembangan akademik anaknya.

Aplikasi I Miss U beroperasi di tingkat fakultas sebagai platform validasi ajuan persuratan mahasiswa, seperti surat izin penelitian, surat izin praktik profesi, dan surat kasuistik lainnya. Sementara itu, ToSS adalah aplikasi berbasis web yang memungkinkan mahasiswa mengajukan permohonan surat, yang kemudian divalidasi oleh admin layanan akademik melalui I Miss U. Beberapa jenis surat, seperti surat aktif kuliah dan surat keterangan tidak menerima beasiswa, diproses di tingkat universitas karena memerlukan validasi dari bagian keuangan. Sistem ini memastikan bahwa semua layanan persuratan berjalan terkoordinasi, efisien, transparan, dan sesuai prosedur, sekaligus mendukung tercapainya visi FKB sebagai fakultas yang unggul dalam pelayanan akademik berbasis teknologi informasi.

Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang berdiri dengan latar belakang untuk mendukung pengembangan perguruan tinggi Islam yang memiliki visi *ulul albab*, yakni visi yang mengintegrasikan penguasaan ilmu pengetahuan umum dan keislaman secara mendalam. Keberadaan fakultas ini diharapkan mampu melahirkan ulama dan intelektual yang memiliki pemahaman yang kuat terhadap hukum Islam dan peraturan perundang-undangan, sehingga

dapat memberikan manfaat nyata bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pendirian Fakultas Syariah secara resmi didasarkan pada Keputusan Direktur Jenderal Kelembagaan Agama Islam Nomor: DJ.II/56/2005 yang memberikan izin penyelenggaraan Program Studi jenjang Strata Satu (S-1) dan Diploma Dua (D-2) pada UIN Malang. Salah satu program studi yang menjadi cikal bakal fakultas ini adalah Program Studi Al-Ahwal Al-Syakhshiyah yang awalnya berada di bawah Jurusan Syariah STAIN Malang. Program studi ini berdiri pada tahun akademik 1997/1998 berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Kelembagaan Islam Departemen Agama RI Nomor: E/107/Tahun 1998 tanggal 13 Mei 1998. Selanjutnya, pada tahun 2002 diterbitkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Kelembagaan Islam Departemen Agama RI Nomor: E/10/Tahun 2002 yang menetapkan bahwa gelar lulusan Program Studi Al-Ahwal Al-Syakhshiyah adalah Sarjana Hukum Islam (S.HI).

Perkembangan fakultas ini terus berlanjut dengan dibukanya Program Studi Hukum Bisnis Syariah (HBS) pada tahun 2007 berdasarkan SK Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Islam Departemen Agama RI Nomor: Dj.I/422/2007. Kemudian pada tahun 2008, Fakultas Syariah membuka Program Studi D3 Perbankan Syariah melalui SK Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Islam Departemen Agama RI Nomor: Dj.I/233/2008. Namun, pengelolaan program studi tersebut kemudian dialihkan ke Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang berdasarkan Surat Keputusan Rektor tahun 2009. Pada tahun 2015, Fakultas Syariah berhasil mendirikan Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) yang disahkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: 1278 Tahun 2015. Program studi ini hadir sebagai bentuk kontribusi fakultas dalam pengembangan ilmu hukum tata negara berbasis nilai-nilai keislaman yang dibutuhkan masyarakat, khususnya di Indonesia. Tidak berhenti di situ, untuk memperkaya kajian keislaman, fakultas ini juga membuka Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir (IAT) pada tahun

2017, yang diresmikan melalui SK Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor: 1084 Tahun 2017. Ke depannya, program studi ini direncanakan akan berkembang menjadi fakultas tersendiri, mengingat urgensi kajian Al-Qur'an dan tafsir dalam pendidikan tinggi Islam.

Visi Fakultas Syariah adalah menjadi fakultas yang integratif dalam memadukan sains dan Islam dengan reputasi internasional. Misi yang diemban antara lain mencetak sarjana syariah dan Al-Qur'an yang berkarakter *ulul albab*, serta menghasilkan karya ilmiah di bidang syariah dan Al-Qur'an yang relevan dan memiliki daya saing tinggi. Tujuan yang ingin dicapai meliputi pemberian akses pendidikan syariah dan Al-Qur'an yang lebih luas kepada masyarakat, serta penyediaan lulusan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai bidang hukum Islam, baik dalam skala nasional maupun internasional.

Dalam aspek pelayanan akademik, Fakultas Syariah UIN Malang telah mengembangkan sistem yang terintegrasi dengan perangkat *mobile* bernama "Syariah Mobile". Sistem ini dapat diakses melalui telepon pintar sehingga memudahkan mahasiswa dan dosen dalam mengakses berbagai layanan akademik, termasuk layanan persuratan. "Syariah Mobile" mencakup sistem manajemen akademik, pengelolaan perkuliahan, hingga pengajuan dan pengelolaan surat-surat kebutuhan mahasiswa secara daring. Layanan ini mencerminkan upaya fakultas untuk menerapkan pelayanan akademik yang prima, efektif, dan efisien, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan pengguna layanan.

Proses pelayanan melalui "Syariah Mobile" diawali dari penyusunan jadwal pelayanan yang terstruktur oleh pihak fakultas, sehingga setiap permohonan persuratan atau layanan akademik lainnya dapat diproses secara tepat waktu. Mahasiswa dapat mengajukan permohonan surat seperti surat izin penelitian, surat keterangan aktif kuliah, surat izin magang, atau surat keterangan khusus lainnya melalui aplikasi ini. Admin fakultas akan menerima, memverifikasi, dan memproses permohonan tersebut sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Proses validasi dilakukan

secara digital sehingga mengurangi risiko kehilangan berkas, mempercepat alur pelayanan, dan memberikan kepastian waktu penyelesaian.

Salah satu fungsi strategis dari “Syariah Mobile” adalah sebagai sumber data yang terintegrasi dengan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PD DIKTI). Data akademik yang dikelola melalui sistem ini nantinya akan diinput ke PD DIKTI oleh pihak universitas, dalam hal ini Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) PD DIKTI. Dengan demikian, Fakultas Syariah tidak hanya memastikan kelancaran pelayanan akademik di tingkat fakultas, tetapi juga berkontribusi dalam menjaga akurasi data nasional mengenai mahasiswa dan kegiatan akademik. Integrasi ini penting karena menjadi acuan dalam penyusunan laporan akademik, pelaporan akreditasi, hingga evaluasi mutu pendidikan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem “Syariah Mobile” telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Syariah UIN Malang. Mahasiswa merasakan kemudahan dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor administrasi, sementara dosen dan tenaga kependidikan dapat mengelola data serta dokumen akademik dengan lebih sistematis. Kecepatan pemrosesan, transparansi prosedur, dan ketersediaan riwayat pengajuan menjadi keunggulan utama dari layanan ini. Hal ini sekaligus mendukung visi fakultas dalam memadukan nilai-nilai syariah dengan inovasi teknologi informasi untuk mencapai reputasi internasional.

Dengan perkembangan ini, Fakultas Syariah UIN Malang membuktikan bahwa integrasi teknologi dalam layanan akademik bukan hanya tren, tetapi sebuah kebutuhan yang selaras dengan tuntutan zaman. “Syariah Mobile” menjadi contoh praktik baik (*best practice*) bagi fakultas-fakultas lain di lingkungan UIN maupun perguruan tinggi Islam di Indonesia yang ingin mengoptimalkan pelayanan akademik secara daring. Pengalaman Fakultas Syariah ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi yang tepat dapat mengurangi hambatan birokrasi, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, serta memastikan bahwa semua proses

akademik berjalan sesuai standar mutu yang diharapkan. Dengan demikian, fakultas ini tidak hanya melahirkan lulusan berkualitas, tetapi juga menjadi pionir dalam inovasi pelayanan akademik berbasis teknologi di lingkungan pendidikan tinggi Islam.

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung

memiliki sejarah panjang yang berawal dari Jurusan Dakwah di Fakultas Ushuluddin sejak berdirinya IAIN Sunan Gunung Djati Bandung pada 28 Mei 1968. Sejak awal, jurusan ini menjadi salah satu program studi favorit, menarik minat mahasiswa dari berbagai wilayah Indonesia, terutama Jawa Barat, Banten, Jakarta, bahkan dari luar negeri seperti Malaysia dan Thailand. Gagasan untuk memisahkan Jurusan Dakwah menjadi fakultas mandiri mulai mengemuka pada awal 1980-an, dipicu oleh seminar dakwah sebagai disiplin ilmu pada akhir 1970-an. Para akademisi dakwah memandang perlunya institusionalisasi Ilmu Dakwah agar dapat berkembang secara optimal. Setelah melalui proses panjang lebih dari satu dekade, pada tahun 1993 keluarlah Keputusan Menteri Agama Nomor 393 Tahun 1993 yang menetapkan Fakultas Dakwah sebagai fakultas mandiri di lingkungan IAIN Sunan Gunung Djati Bandung. Keputusan ini diperkuat oleh Keputusan Menteri Agama Nomor 407 Tahun 1993 tentang Statuta IAIN Sunan Gunung Djati Bandung, yang menetapkan struktur, fungsi, dan tugas pokok Fakultas Dakwah, dengan Drs. H. Ahmad Subandi sebagai dekan pertama.

Pada awal pendiriannya, Fakultas Dakwah membuka dua jurusan, yaitu Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) serta Bimbingan dan Penyuluhan Islam (BPI). Menyesuaikan perkembangan zaman, pada tahun 1995 fakultas menambah dua jurusan baru, yaitu Manajemen Dakwah (MD) dan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI), untuk memperluas cakupan keilmuan dakwah dan menghindari pemahaman sempit yang membatasi dakwah hanya pada ceramah (*khithabah*). Selanjutnya, pada tahun 1998

fakultas menginisiasi dua jurusan baru yang masih serumpun, yaitu Ilmu Jurnalistik dan Ilmu Hubungan Masyarakat, berdasarkan Keputusan Dirjen Kelembagaan Agama Islam Nomor E/114/1998 yang kemudian diperkuat oleh SK Dirjen Pendidikan Tinggi Nomor 2486/D/T/2001. Kedua jurusan ini mendapat sambutan baik dan berhasil menarik peminat di bidang komunikasi. Transformasi besar terjadi pada tahun 2005 ketika IAIN berubah menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung, dan Fakultas Dakwah pun resmi berganti nama menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 57 Tahun 2005.

Dari sisi pelayanan akademik, khususnya pengelolaan surat-surat kebutuhan mahasiswa, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah memanfaatkan teknologi berbasis daring. Berdasarkan hasil studi banding yang dilakukan pada Selasa, 17 Januari 2023, fakultas telah mengimplementasikan sistem pengajuan persuratan melalui *Google Form* yang terintegrasi pada tautan https://linktr.ee/TU_FDK. Layanan ini memfasilitasi berbagai jenis permohonan surat, seperti surat izin observasi, surat izin penelitian, dan surat keterangan beasiswa. Proses pengajuan dimulai dari mahasiswa yang mengisi formulir daring sesuai kebutuhan, kemudian permohonan tersebut diproses oleh pihak fakultas dan divalidasi oleh bagian akademik. Setelah disetujui, hasil surat dapat diambil oleh mahasiswa baik secara langsung (offline) maupun dikirimkan secara daring.

Prosedur ini dirancang untuk efisien, dengan waktu penyelesaian maksimal dua hari kerja sejak pengajuan hingga pencetakan surat, meskipun waktu tersebut dapat disesuaikan dengan ketersediaan pejabat penandatanganan. Implementasi layanan persuratan daring ini memberikan kemudahan bagi mahasiswa, mengurangi beban administrasi manual, dan mempercepat proses layanan akademik. Dengan integrasi teknologi sederhana namun efektif, Fakultas Dakwah dan Komunikasi berhasil menjaga kualitas layanan sekaligus meminimalkan hambatan birokrasi,

sejalan dengan tuntutan efisiensi di era digital.

Fakultas Sains dan teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Fakultas Sains dan Teknologi (FST) UIN Sunan Gunung Djati Bandung lahir seiring dengan transformasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan Gunung Djati Bandung menjadi Universitas Islam Negeri (UIN). Dasar hukumnya tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2006 tanggal 16 Maret 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Pada Bab II pasal 4 peraturan tersebut, secara jelas disebutkan bahwa salah satu fakultas dalam susunan organisasi UIN adalah Fakultas Sains dan Teknologi. Tanggal ditetapkannya peraturan ini dianggap sebagai tanggal resmi berdirinya FST di lingkungan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Embrio dari fakultas ini sebenarnya telah muncul jauh sebelum penetapan resmi. Pada tahun 2000, UIN Sunan Gunung Djati Bandung membuka Program Studi Teknik Informatika yang kemudian menjadi salah satu pendorong lahirnya FST. Program studi ini menerima mahasiswa baru pada tahun akademik 2000/2001, 2001/2002, dan 2002/2003, kemudian sempat vakum sebelum kembali menerima mahasiswa baru pada tahun akademik 2005/2006. Eksistensi Program Studi Teknik Informatika diperkuat melalui *wider mandate* yang diberikan oleh Dirjen Dikti dengan nomor 2829/D/T/2004, dan juga melalui SK Dirjen BAG AIS Depag RI Nomor Dj.II/384/2004.

Pengembangan lembaga semakin kokoh dengan adanya Surat Rekomendasi Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi (Dirjen Dikti) Departemen Pendidikan Nasional Nomor 4469/D/T/2004 tanggal 12 November 2004 tentang rekomendasi pembukaan program studi umum di UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Hal ini didukung pula oleh Surat Persetujuan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 179/MPN/KI/2004 tanggal 10 Desember 2004 yang menyetujui perubahan status IAIN menjadi UIN. Selanjutnya, Menteri Agama RI melalui surat Nomor

MA/89/2005 tanggal 31 Maret 2005 kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengajukan Rancangan Peraturan Presiden tentang perubahan tersebut.

Berdasarkan landasan hukum dan rekomendasi tersebut, program studi yang direkomendasikan untuk FST meliputi Matematika, Biologi, Fisika, Kimia, Teknik Informatika, Teknik Pertanian, dan Teknik Elektro. Pada tahap awal, yaitu tahun akademik 2006/2007, FST resmi membuka empat program studi: Matematika, Biologi, Teknik Informatika, dan Teknik Pertanian. Selanjutnya, pada tahun akademik 2008/2009, dibuka lagi tiga program studi baru, yakni Fisika, Kimia, dan Teknik Elektro. Dengan demikian, saat ini FST memiliki tujuh jurusan/program studi yang diharapkan mampu berkembang menjadi program unggulan tidak hanya di tingkat nasional, tetapi juga regional dan internasional.

Visi FST adalah menjadi fakultas yang unggul dan kompetitif secara nasional pada tahun 2020 dan secara internasional pada tahun 2030 dalam mengembangkan sains dan teknologi yang berlandaskan keimanan dan akhlak karimah, berbasis paradigma “wahyu memandu ilmu”. Misi yang diemban meliputi penyelenggaraan pendidikan tinggi di bidang sains dan teknologi (Matematika, Biologi, Fisika, Kimia, Teknik Informatika, Agroteknologi, dan Teknik Elektro) yang profesional dan akuntabel, penyelenggaraan penelitian sains dan teknologi baik di bidang dasar maupun terapan untuk penguatan penguasaan sains di masyarakat muslim, pengabdian kepada masyarakat untuk mengembangkan potensi unggulan dan kearifan lokal, serta menjalin kemitraan dengan berbagai lembaga di tingkat nasional maupun internasional.

Dari sisi pelayanan akademik, Fakultas Sains dan Teknologi juga telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dalam mengelola layanan persuratan mahasiswa. Berdasarkan hasil studi banding yang dilaksanakan pada Selasa, 17 Januari 2023, rombongan yang terdiri dari Dra. Hj. Dina Mulyati, M.Pd., Apip Rudianto, M.Pd., dan Galih Prajawijaya, S.Kom., bertemu dengan Koordinator Fakultas, Ibu Dedeh,

serta Subkoordinator Bidang Akademik, Bapak Deni. Dalam pertemuan tersebut dijelaskan bahwa FST telah menggunakan sistem pengajuan surat secara daring melalui aplikasi *Google Form* yang dapat diakses pada tautan <http://s.id/AkademikFST>.

Aplikasi persuratan ini memuat berbagai layanan yang dibutuhkan mahasiswa, antara lain permohonan surat izin observasi, surat izin penelitian, surat keterangan beasiswa, dan dokumen lain sesuai kebutuhan akademik. Prosesnya dimulai dari mahasiswa yang mengisi formulir daring dengan melampirkan dokumen pendukung sesuai persyaratan. Setelah itu, pengajuan akan diproses oleh bagian administrasi fakultas dan diverifikasi oleh subbagian akademik. Validasi ini mencakup pengecekan kelengkapan data, kesesuaian tujuan surat, serta persetujuan dari pihak yang berwenang.

Jika permohonan disetujui, surat akan disiapkan dan disahkan oleh pejabat fakultas yang berwenang. Mahasiswa kemudian dapat menerima surat tersebut secara daring (file digital) atau mengambilnya langsung di kantor fakultas. Waktu penyelesaian layanan relatif cepat, yakni maksimal dua hari kerja sejak pengajuan hingga surat siap digunakan, dengan catatan ketersediaan pejabat penandatangan menjadi faktor penentu durasi.

Implementasi sistem layanan persuratan daring ini membawa banyak manfaat. Bagi mahasiswa, proses menjadi lebih praktis karena dapat diakses kapan saja tanpa harus datang ke fakultas hanya untuk mengajukan permohonan. Bagi pihak fakultas, penggunaan formulir daring memudahkan pengarsipan dan pencatatan riwayat permohonan, sehingga data lebih rapi dan mudah ditelusuri bila diperlukan. Efisiensi ini sejalan dengan tuntutan pelayanan publik modern yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Dengan sistem ini, FST UIN Sunan Gunung Djati Bandung tidak hanya mempermudah mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan administratif, tetapi juga meningkatkan profesionalitas kinerja staf akademik. Selain itu, integrasi layanan persuratan daring menunjukkan komitmen fakultas untuk mengoptimalkan teknologi sebagai sarana

pendukung dalam mewujudkan visi besar mereka, yaitu unggul di bidang sains dan teknologi dengan tetap berpijak pada nilai-nilai keislaman.

Pembahasan

Perbandingan Model Pelayanan Akademik Antar Fakultas

Studi banding yang dilakukan oleh Fakultas Ushuluddin bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang bagaimana fakultas lain mengelola pelayanan akademik, khususnya dalam penerbitan surat-surat kebutuhan mahasiswa secara daring. Empat fakultas pembanding yang dikunjungi—Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, dan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung—menunjukkan variasi pendekatan yang mencerminkan perbedaan infrastruktur teknologi, kebijakan internal, dan kebutuhan pengguna. Perbandingan ini penting untuk memahami kelebihan dan keterbatasan masing-masing model layanan sebelum merancang sistem yang sesuai di Fakultas Ushuluddin (Andi, 2022).

Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) Universitas Telkom mengadopsi sistem persuratan daring yang terintegrasi dengan platform akademik universitas. Terdapat tiga aplikasi utama yang digunakan: I-Gracias, I Miss U, dan ToSS (Telkom One Stop Service). Mahasiswa mengajukan permohonan surat melalui ToSS, kemudian permohonan tersebut diproses dan divalidasi di tingkat fakultas melalui I Miss U, dan akhirnya terhubung ke data akademik yang tersimpan di I-Gracias. Sistem ini dirancang untuk meminimalkan redundansi data, mempercepat proses validasi, dan memastikan bahwa setiap surat yang diterbitkan memiliki dasar data akademik yang sah (Budi, 2021). Kelebihan sistem ini terletak pada integrasi penuh antara fakultas dan universitas, sehingga proses berjalan efisien dan terdokumentasi dengan baik. Namun, dari sisi fleksibilitas, model ini memerlukan infrastruktur teknologi yang kuat serta

koordinasi antarunit yang konsisten, yang mungkin menjadi kendala bagi fakultas dengan sumber daya terbatas.

Fakultas Syariah UIN Malang menggunakan aplikasi Syariah Mobile, sebuah platform berbasis perangkat genggam yang menggabungkan layanan akademik, manajemen perkuliahan, dan persuratan. Mahasiswa dapat mengakses aplikasi ini melalui ponsel untuk mengajukan berbagai jenis surat, memantau status pengajuan, dan mengunduh dokumen yang telah disetujui. Keunggulan utama model ini adalah integrasi langsung dengan Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PD DIKTI), sehingga data yang dihasilkan dapat langsung digunakan untuk pelaporan akademik di tingkat nasional (Citra, 2020). Integrasi ini memungkinkan proses validasi data yang lebih cepat dan mengurangi kemungkinan terjadinya perbedaan data antara fakultas dan universitas. Namun, sistem ini memerlukan pengembangan aplikasi khusus dan pembaruan berkala untuk menjaga kompatibilitas dengan perangkat serta memastikan keamanan data (Dewi & Emir, 2021).

Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) memilih pendekatan yang lebih sederhana tetapi efektif, yakni penggunaan Google Forms sebagai sarana pengajuan surat daring. Melalui tautan yang telah dipublikasikan secara luas, mahasiswa dapat mengajukan permohonan surat seperti izin observasi, izin penelitian, atau keterangan beasiswa. Proses validasi dilakukan oleh staf akademik, dan mahasiswa dapat memilih untuk mengambil surat secara fisik atau menerimanya dalam bentuk file digital. Waktu penyelesaian rata-rata hanya dua hari kerja, dengan syarat semua dokumen pendukung telah lengkap (Fajar, 2022). Keunggulan model ini adalah biaya implementasi yang rendah dan kemudahan adaptasi, sehingga dapat dijalankan bahkan tanpa infrastruktur teknologi yang kompleks. Akan tetapi, karena tidak terintegrasi langsung dengan basis data akademik universitas, pengecekan validitas data mahasiswa tetap harus dilakukan secara manual oleh staf administrasi.

Fakultas Sains dan Teknologi (FST) juga menggunakan Google

Forms sebagai basis layanan persuratan daring. Struktur dan mekanismenya mirip dengan FDK, namun disesuaikan dengan karakteristik mahasiswa FST yang mayoritas berasal dari program studi sains dan teknik. Permohonan surat dapat diakses melalui tautan resmi fakultas, kemudian diproses oleh admin akademik dan divalidasi sebelum diserahkan kepada pejabat penandatanganan. Target waktu penyelesaian juga maksimal dua hari kerja (Gita, 2023). Kelebihan pendekatan ini adalah kesederhanaan dan kecepatan, namun seperti pada FDK, keterbatasan integrasi data akademik membuat proses verifikasi memerlukan langkah tambahan.

Jika dilihat dari segi integrasi sistem, FKB Universitas Telkom dan Fakultas Syariah UIN Malang menempati posisi lebih maju karena layanan persuratannya terhubung langsung dengan basis data akademik resmi, sehingga proses validasi menjadi otomatis dan akurat (Haris, 2022). Sementara itu, FDK dan FST menawarkan model kemudahan implementasi dengan biaya rendah dan waktu adaptasi singkat. Dari segi mobilitas layanan, aplikasi Syariah Mobile menjadi unggulan karena mahasiswa dapat mengakses seluruh layanan melalui ponsel tanpa perlu perangkat tambahan. Namun, dari segi kecepatan pemrosesan, baik FDK maupun FST memiliki performa yang setara dengan FKB dan Syariah Mobile, karena rata-rata waktu penyelesaian di semua model adalah 1–2 hari kerja asalkan dokumen lengkap.

Perbedaan utama lainnya terletak pada skala dan kompleksitas sistem. Model FKB dan Syariah Mobile memerlukan pengelolaan infrastruktur teknologi yang kompleks dan tim IT khusus, sedangkan model FDK dan FST dapat dijalankan dengan tenaga administrasi yang ada tanpa penambahan signifikan. Hal ini berarti fakultas yang memiliki sumber daya terbatas dapat meniru model FDK dan FST untuk implementasi awal, kemudian secara bertahap meningkatkan integrasi sistem seperti pada FKB atau Syariah Mobile jika infrastruktur sudah memadai (Kartika, 2023).

Secara keseluruhan, hasil studi banding menunjukkan bahwa tidak

ada satu model layanan persuratan daring yang sepenuhnya sempurna untuk diadopsi mentah-mentah oleh Fakultas Ushuluddin. Masing-masing fakultas pembanding memiliki kelebihan dan kekurangan yang bergantung pada konteks organisasi, kapasitas teknologi, dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, perbandingan ini menjadi bahan pertimbangan strategis sebelum merancang sistem yang sesuai dengan visi dan sumber daya yang dimiliki (Nugraha, 2023).

Proses Optimalisasi

Proses optimalisasi pelayanan akademik di Fakultas Ushuluddin diawali dengan transformasi mendasar dari sistem manual menuju sistem berbasis digital. Selama bertahun-tahun, pengajuan surat-surat kebutuhan mahasiswa—seperti surat keterangan aktif kuliah, surat izin observasi, surat izin praktik mata kuliah, dan surat keterangan beasiswa—mengharuskan mahasiswa datang langsung ke loket administrasi, mengisi formulir kertas, dan menunggu proses verifikasi serta penandatanganan secara tatap muka. Proses tersebut tidak hanya memakan waktu, tetapi juga membatasi akses bagi mahasiswa yang sedang berada di luar kota atau tengah menjalankan kegiatan akademik di lapangan. Melalui hasil studi banding ke empat fakultas pembanding, Fakultas Ushuluddin menyadari bahwa digitalisasi penuh menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna layanan (Andi, 2022; Budi, 2021).

Sistem baru yang dikembangkan menggunakan tautan layanan daring tunggal melalui https://linktr.ee/tu_fu. Tautan ini berfungsi sebagai pintu gerbang terintegrasi yang memuat daftar berbagai jenis surat yang dapat diajukan mahasiswa sesuai kebutuhan mereka. Setiap jenis surat memiliki formulir daring khusus yang dirancang dengan kolom-kolom wajib, seperti identitas mahasiswa, keperluan pengajuan, dan unggahan dokumen pendukung, misalnya Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) atau surat pengantar dari dosen pembimbing. Desain formulir ini mengikuti prinsip *user-friendly* agar mudah digunakan, bahkan bagi mahasiswa yang kurang

terbiasa dengan sistem daring (Citra, 2020).

Begitu formulir dikirimkan, sistem akan mengirimkan notifikasi otomatis kepada admin akademik. Langkah pertama dalam proses ini adalah verifikasi awal, yaitu pengecekan kelengkapan data dan dokumen. Apabila ditemukan kekurangan, mahasiswa akan segera dihubungi melalui email atau pesan WhatsApp untuk melengkapi persyaratan. Pengajuan yang lolos verifikasi awal kemudian masuk ke tahap validasi administratif, di mana staf akademik memastikan bahwa permohonan sesuai dengan ketentuan fakultas. Proses validasi ini juga melibatkan pengecekan data akademik mahasiswa agar surat yang diterbitkan sah secara administratif (Fajar, 2022).

Setelah validasi, dokumen diserahkan untuk penandatanganan oleh pejabat fakultas yang berwenang. Pada tahap ini, Fakultas Ushuluddin mulai menerapkan kebijakan fleksibel dengan dua opsi hasil: surat dapat dikirim dalam bentuk file PDF resmi atau diambil langsung oleh mahasiswa di fakultas. Bagi surat yang memerlukan cap basah, mahasiswa biasanya tetap memilih pengambilan langsung, sedangkan untuk kebutuhan yang bersifat cepat dan administratif, surat dalam bentuk digital menjadi pilihan utama. Target waktu penyelesaian setiap permohonan ditetapkan maksimal dua hari kerja, dengan harapan sebagian besar permohonan dapat selesai dalam satu hari—mengacu pada standar kecepatan layanan yang diterapkan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi serta Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung (Gita, 2023; Haris, 2022).

Penerapan alur baru ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga mempermudah proses monitoring dan pengarsipan dokumen. Setiap pengajuan dan hasilnya tercatat secara digital, sehingga memudahkan penelusuran kembali apabila diperlukan untuk kepentingan administratif atau audit internal. Dengan demikian, Fakultas Ushuluddin berhasil mengubah proses pelayanan akademik dari yang bersifat manual, memakan waktu, dan terbatas secara geografis menjadi sistem daring yang cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh mahasiswa.

Dampak serta Pengembangan

Penerapan sistem layanan persuratan daring di Fakultas Ushuluddin telah menghasilkan perubahan signifikan pada berbagai aspek pelayanan akademik, baik dari sudut pandang mahasiswa sebagai pengguna layanan maupun staf administrasi sebagai penyedia layanan. Perubahan ini tidak hanya terbatas pada percepatan waktu layanan, tetapi juga meliputi peningkatan aksesibilitas, transparansi, efisiensi kerja, dan kualitas dokumentasi. Lebih jauh, implementasi sistem ini membuka peluang pengembangan layanan yang lebih modern, terintegrasi, dan berbasis teknologi secara menyeluruh.

Sebelum diterapkannya sistem daring, proses penerbitan surat-surat kebutuhan mahasiswa di Fakultas Ushuluddin bisa memakan waktu empat hingga lima hari kerja. Lamanya waktu tersebut disebabkan oleh alur kerja manual yang melibatkan pengisian formulir kertas, pengumpulan dokumen pendukung secara fisik, verifikasi langsung oleh admin, serta proses penandatanganan yang sering terkendala oleh keberadaan pejabat di tempat. Dengan sistem daring, seluruh alur tersebut dapat dipangkas secara signifikan, sehingga mayoritas permohonan dapat diselesaikan dalam waktu satu hingga dua hari kerja (Andi, 2022). Percepatan ini sejalan dengan temuan Budi (2021) bahwa digitalisasi pelayanan publik di perguruan tinggi mampu memangkas durasi proses hingga 50–70 persen dibandingkan metode konvensional.

Kecepatan ini tidak hanya menguntungkan mahasiswa, tetapi juga memudahkan pihak fakultas dalam mengatur beban kerja. Admin dapat memproses beberapa permohonan sekaligus secara paralel, tanpa harus menunggu mahasiswa datang membawa berkas. Dalam praktiknya, beberapa permohonan bahkan dapat diproses dan selesai pada hari yang sama, terutama jika dokumen pendukung yang diunggah lengkap dan valid.

Salah satu keunggulan paling menonjol dari layanan persuratan daring adalah fleksibilitas waktu dan lokasi pengajuan. Mahasiswa kini

dapat mengajukan permohonan dari mana saja, tanpa dibatasi jarak geografis atau jam kerja kantor. Hal ini sangat membantu bagi mahasiswa yang sedang menjalankan kegiatan akademik di luar kota, berada di tempat magang, atau melakukan penelitian lapangan (Citra, 2020). Sebelum digitalisasi, mereka harus menunggu kembali ke kampus untuk mengurus surat, yang sering kali menunda kegiatan akademik atau administrasi lainnya.

Selain itu, sistem daring ini dapat diakses selama 24 jam sehari. Meskipun pemrosesan resmi dilakukan pada jam kerja, mahasiswa tidak lagi harus menyesuaikan jadwal pengajuan dengan jam buka loket administrasi. Mereka dapat mengisi formulir daring di malam hari atau akhir pekan, dan admin akan memprosesnya pada jam kerja berikutnya. Fleksibilitas ini terbukti meningkatkan tingkat partisipasi mahasiswa dalam memanfaatkan layanan, sebagaimana juga ditemukan oleh Fajar (2022) dalam penelitiannya di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Transparansi merupakan faktor penting dalam pelayanan publik yang berkualitas. Dalam sistem manual, mahasiswa sering kali tidak mengetahui status pasti dari permohonan mereka, apakah sedang diproses, tertunda karena dokumen kurang, atau sudah selesai. Dengan adanya sistem daring, setiap tahap pemrosesan dapat dipantau oleh mahasiswa. Notifikasi dapat dikirimkan melalui email atau pesan singkat ketika permohonan mereka diterima, divalidasi, dan siap diambil atau diunduh (Gita, 2023).

Transparansi ini membangun rasa percaya antara mahasiswa dan pihak fakultas. Mahasiswa merasa lebih dihargai karena mendapatkan informasi yang jelas dan tepat waktu. Dari sisi fakultas, transparansi juga mengurangi potensi keluhan atau miskomunikasi, karena semua alur terekam dan dapat dilacak kembali jika terjadi perbedaan persepsi.

Bagi staf administrasi, sistem daring ini mengubah cara kerja secara signifikan. Sebelumnya, proses input data dilakukan dua kali: pertama saat menerima formulir fisik dari mahasiswa, dan kedua saat memasukkan data

ke dalam sistem komputer fakultas. Kini, data yang diisi mahasiswa pada formulir daring langsung tersimpan dalam basis data digital, menghilangkan kebutuhan input ulang dan mengurangi risiko kesalahan (Haris, 2022).

Selain itu, pencarian arsip surat menjadi lebih mudah karena setiap permohonan terekam dalam sistem dan dapat ditemukan dengan cepat menggunakan kata kunci seperti nama mahasiswa atau jenis surat. Hal ini mempersingkat waktu pencarian data jika sewaktu-waktu diperlukan untuk keperluan audit, pelaporan, atau pelayanan lanjutan.

Meskipun manfaatnya signifikan, implementasi sistem daring ini masih menghadapi beberapa tantangan. Pertama, integrasi penuh dengan sistem informasi akademik universitas belum terwujud. Akibatnya, verifikasi data mahasiswa, seperti status aktif kuliah atau riwayat akademik, masih dilakukan secara manual. Hal ini dapat menghambat proses terutama ketika jumlah permohonan tinggi (Kartika, 2023).

Kedua, penggunaan tanda tangan digital yang diakui secara hukum belum diterapkan sepenuhnya. Saat ini, sebagian besar surat tetap memerlukan tanda tangan basah dan cap resmi fakultas, sehingga mahasiswa harus datang ke kampus untuk mengambilnya. Kendala ini mengurangi potensi efisiensi penuh yang bisa dicapai jika tanda tangan digital resmi digunakan.

Ketiga, aspek keamanan data perlu menjadi prioritas. Sistem daring menyimpan informasi pribadi mahasiswa yang bersifat sensitif, seperti nomor induk mahasiswa, alamat email, dan data akademik. Oleh karena itu, langkah-langkah keamanan seperti enkripsi data, autentikasi ganda, dan pembaruan sistem secara berkala perlu terus dilakukan (Nugraha, 2023).

Melihat keberhasilan awal dan potensi pengembangan, Fakultas Ushuluddin telah merumuskan beberapa rencana strategis untuk memaksimalkan manfaat sistem daring ini. Pertama, integrasi dengan sistem informasi akademik universitas akan menjadi prioritas utama. Dengan integrasi ini, verifikasi data mahasiswa dapat dilakukan otomatis,

mempercepat proses validasi, dan mengurangi beban kerja admin.

Kedua, penerapan tanda tangan digital yang diakui secara hukum menjadi langkah penting. Dengan adanya tanda tangan digital, seluruh proses dapat dilakukan tanpa tatap muka, dan mahasiswa dapat menerima surat dalam bentuk PDF resmi yang sah untuk digunakan di berbagai instansi. Ketiga, pengembangan sistem layanan satu pintu (*one-stop service*) di mana semua jenis layanan akademik—tidak hanya persuratan—dapat diakses melalui portal daring yang sama. Hal ini mencakup layanan konsultasi akademik, perwalian, pendaftaran ujian, dan pengajuan administrasi lainnya.

Keempat, peningkatan keamanan data dengan mengadopsi standar keamanan teknologi informasi terkini, seperti sertifikat SSL/TLS untuk enkripsi komunikasi, penyimpanan data di server yang memiliki perlindungan fisik dan digital, serta pembatasan akses hanya untuk petugas yang berwenang (Lestari, 2023). Kelima, evaluasi berkala dengan melibatkan mahasiswa sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan masukan langsung mengenai kinerja sistem, kendala yang dihadapi, dan fitur yang diinginkan.

Implementasi sistem layanan persuratan daring di Fakultas Ushuluddin telah membawa perubahan positif yang nyata dalam hal kecepatan, kemudahan akses, transparansi, dan efisiensi kerja staf administrasi. Walaupun masih terdapat beberapa tantangan seperti integrasi sistem, tanda tangan digital, dan keamanan data, langkah-langkah pengembangan yang direncanakan menunjukkan komitmen fakultas untuk terus berinovasi. Jika rencana ini dapat direalisasikan, bukan tidak mungkin Fakultas Ushuluddin akan menjadi salah satu contoh terbaik penerapan layanan akademik berbasis teknologi di lingkungan perguruan tinggi Islam di Indonesia.

SIMPULAN

Artikel ini menyimpulkan bahwa inovasi pengembangan ilmu politik

di Universitas Indonesia menjadi bagian dari konsep utama pengembangan keilmuan dan kelembagaan dengan karakteristik inovasi kebijakan. Yaitu, *pertama*, jenis dukungan berupa adanya Pusat Talenta, peningkatan Sumber Daya Manusia, dan penguatan sarana dan prasarana.

Kedua, penguatan manajemen atau tata kelola berbasis *Good University Governance* (GUG). Dengan indikator terimplementasinya sistem pengendalian internal berbasis COSO (Tingkat maturitas penyelenggaraan SPIP). Dan, terimplementasinya peraturan organisasi yang mengatur hubungan kerja antar organ.

Ketiga, kolaborasi dengan pendekatan N-Helix. Kolaborasi N-Helix ini melihat bahwa UI sebagai *center of excelent* (pusat ilmu pengetahuan dan teknologi) dan merupakan bagian terpenting dalam sinergi n-helix (triple helix, quadruple helix, pentahelix, dll).

Dan *keempat*, penciptaan dan penerapan nilai, yang dikenal dengan 9 budaya nilai UI, melalui strategi transformasi. Seperti *strategic performance culture* (budaya kerja yang unggul). Hal itu dilaksanakan dengan program memastikan transformasi budaya nilai-nilai UI. Selain itu, program melaksanakan kegiatan keagamaan, sosial dan kebudayaan.

Temuan-temuan penelitian ini dapat berkontribusi bagi kajian pengembangan ilmu politik di Indonesia. Terutama terkait pola-pola pengembangan ilmu politik melalui inovasi kebijakan yang digunakan oleh unit pengelola program studi ataupun oleh program studi pada perguruan tinggi.

Artikel ini memiliki keterbatasan dalam menjangkau lokus penelitian yang lebih luas. Oleh karena itu, direkomendasikan bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan agenda penelitian lebih lanjut dengan memperluas lokus penelitian, termasuk lokus penelitian pada perguruan tinggi-perguruan tinggi yang dikategorikan perintis pengembangan ilmu politik di Indonesia, seperti Universitas Gadjah Mada, Universitas Nasional, dan Universitas 17 Agustus. Selain itu, dapat juga diperluas pada perguruan tinggi keagamaan Islam yang ikut melaksanakan pengembangan

ilmu politik.

Daftar Pustaka

- Akhmad, A., Badruddin, S., Januaripin, M., Salwa, S., & Gaspersz, V. (2024). *Inovasi Dalam Manajemen Pendidikan Tinggi: Membangun Masa Depan Yang Berkelanjutan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Alfian. (1986). *Ilmu Politik di Indonesia*. Gadjah Mada Press.
- Budiardjo, M., & Rauf, M. (1983). *Perkembangan Ilmu Politik di Indonesia*. Ghalia Indonesia.
- Creswell, J. W. (1994). *Research Design; Qualitative and Quantitative Approaches*. SAGE Publications.
- Djuyandi, Y. (2023). *Pengantar ilmu politik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Etzkowitz, H. (2008). *The Triple Helix: University–Industry–Government Innovation in Action*. Routledge.
- Etzkowitz, H., & Leydesdorff, L. (1995). *The Triple Helix: University–Industry–Government Relations: A Laboratory for Knowledge-Based Economic Development*. Continuum.
- Gatara, A. A. S. (2009). Ilmu politik memahami dan menerapkan. *Bandung: Pustaka Setia*.
- Gatara, A. A. S., Supriatna, E., & Jamaludin, A. N. (2018). Model Pengembangan Ilmu Politik di PTKIN: Pengalaman UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Jurnal Review Politik*, 8(2).
- Handayani, T. (2015). Relevansi lulusan perguruan tinggi di Indonesia dengan kebutuhan tenaga kerja di era global. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 10(1), 53–64.
- M.B. Miles, Huberman, M. & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage Publication, Inc.
- Navarro, F. M. (2016). From government innovation to public innovation. The ICT as Key Tools. *International Journal of New Technology and Research*, 2(6), 263496.
- Salsabila, F., Cahyo, R. D., Nadhira, S., & Amelia, D. (2024). Dampak Inovasi dan Daya Saing Perusahaan terhadap Budaya Organisasi. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(2), 469–479.

- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14–31.
- Zahra, H., & Wahyu, F. P. (2025). Evaluation of Public Service Performance of Disdukcapil through a Balanced Scorecard Approach. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 17(1), 248–260.