



OPTIMALISASI KUALITAS LAYANAN MELALUI SISTEM HELP DESK SIAKAD RIL DI PRODI PAI FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN RADEN INTAN LAMPUNG

RIYAN TERNA KUSWANTO

UIN Raden Intan Lampung
riyan.kuswanto@radenintan.ac.id

ABSTRAK

Digitalisasi layanan akademik menjadi tuntutan di era revolusi industri 4.0, termasuk di lingkungan pendidikan tinggi. Penelitian ini berfokus pada optimalisasi Sistem Informasi Akademik Raden Intan Lampung (SIAKAD RIL) melalui penerapan sistem Help Desk di Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Dengan menggunakan pendekatan metodologi APKL, USG, dan Fishbone, penelitian ini mengidentifikasi isu utama berupa belum tersedianya layanan Help Desk yang efektif bagi mahasiswa PAI. Implementasi Help Desk menunjukkan peningkatan efisiensi dalam penanganan kendala mahasiswa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan layanan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga mendukung pengelolaan akademik yang lebih responsif dan transparan.

Kata Kunci: Help Desk, SIAKAD, Berakhlak, layanan akademik, digitalisasi

ABSTRACT

The digitalization of academic services is a necessity in the era of the Fourth Industrial Revolution, especially in higher education. This study focuses on optimizing the Raden Intan Lampung Academic Information System (SIAKAD RIL) through the implementation of a Help Desk system in the Islamic Religious Education (PAI) Study Program at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training. Using the APKL, USG, and Fishbone methodological approaches, this study identified the main issue of the lack of effective Help Desk services for PAI students. The implementation of the Help Desk showed increased efficiency in addressing student obstacles. This study concludes that the implementation of this service not only enhances user satisfaction but also supports more responsive and transparent academic management.

Keywords: Help Desk, SIAKAD, ethics, academic services, digitalization

PENDAHULUAN

Muh. Akbar (2023) menyatakan bahwa Penggunaan teknologi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, termasuk dalam dunia pendidikan. mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, dan menyimpan, data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat yang tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk mengambil keputusan. Teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat (Nurlaela, 2024).

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam pengelolaan layanan akademik di perguruan tinggi. Universitas sebagai institusi pendidikan diharapkan mampu menyediakan layanan yang responsif, modern, dan berbasis teknologi. SIAKAD RIL, sebuah aplikasi akademik di UIN Raden Intan Lampung, dirancang untuk mendukung proses administrasi akademik mahasiswa. Namun, penggunaannya seringkali menghadapi kendala teknis terkait penggunaan Aplikasi SIAKAD RIL dan kurangnya dukungan pusat bantuan (help desk) yang memadai dikarenakan ketidaktahuan pengguna.



Berdasarkan pengamatan, mahasiswa sering kali kebingungan dalam menyelesaikan permasalahan teknis terkait kendala yang dihadapi. Hal ini menunjukkan kebutuhan mendesak untuk menyediakan sistem help desk sebagai solusi. Artikel ini bertujuan untuk memaparkan penerapan Help Desk berbasis teknologi di Prodi PAI UIN Raden Intan Lampung, serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan akademik. Situasi ini tidak hanya memperlambat penyelesaian masalah tetapi juga berpotensi menurunkan kepuasan pengguna terhadap layanan kampus. Oleh karena itu, penyediaan sistem Help Desk berbasis teknologi menjadi kebutuhan yang mendesak, terutama untuk mendukung mahasiswa dalam mengatasi kendala secara cepat dan efisien.

Nilai BerAKHLAK ASN menjadi pedoman kerja ASN dalam pelayanan publik, termasuk dalam konteks pendidikan tinggi. Dalam implementasinya, nilai-nilai seperti Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, dan Kompeten menjadi landasan utama dalam memberikan pelayanan prima. Konsep layanan berbasis teknologi, seperti Help Desk, dirancang untuk menyediakan akses cepat dan efisien bagi pengguna layanan. Menurut Ishikawa (1987), pendekatan berbasis diagram Fishbone dapat membantu mengidentifikasi akar permasalahan layanan. Selain itu, metode APKL dan USG digunakan untuk menentukan prioritas isu yang harus segera ditangani.

Tidak hanya itu dalam konteks pelayanan publik, nilai BerAKHLAK ASN menjadi landasan penting dalam membangun sistem yang berkualitas, termasuk di sektor pendidikan tinggi. Nilai-nilai seperti Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, dan Kompeten harus diimplementasikan dalam setiap aspek layanan untuk memastikan tercapainya pelayanan prima. Help Desk berbasis teknologi mencerminkan prinsip-prinsip ini dengan menyediakan akses yang cepat, transparan, dan profesional bagi mahasiswa. Dengan pendekatan ini, universitas dapat menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan zaman, sekaligus menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap pengelolaan layanan akademik di perguruan tinggi. Universitas kini dituntut untuk menyediakan layanan yang tidak hanya responsif tetapi juga modern dan berbasis teknologi, agar mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam era digital. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pengembangan aplikasi akademik, seperti SIAKAD RIL di UIN Raden Intan Lampung, yang dirancang untuk mendukung proses administrasi akademik mahasiswa secara efisien. Namun, implementasi aplikasi ini belum sepenuhnya optimal, mengingat seringnya kendala teknis yang dialami mahasiswa tanpa adanya dukungan pusat bantuan yang memadai. Syahrul (2020) menjelaskan bahwa SIAKAD dibangun untuk digunakan oleh Mahasiswa dalam menjalani proses akademik di lingkup Universitas agar bisa berjalan dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang muncul dalam pelayanan aplikasi SIAKAD RIL, khususnya yang berkaitan dengan kendala teknis yang sering dihadapi oleh mahasiswa. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan solusi inovatif berbasis teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan. Dengan pendekatan yang sistematis, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pemetaan masalah, tetapi juga pada pengembangan sistem dukungan seperti Help Desk berbasis teknologi. Solusi yang diusulkan diharapkan dapat menjadi model pelayanan yang adaptif dan relevan dengan kebutuhan era digital, sekaligus meningkatkan kualitas layanan akademik di perguruan tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, Kelayakan) dan USG (Urgency, Seriousness, Growth) untuk mengidentifikasi permasalahan

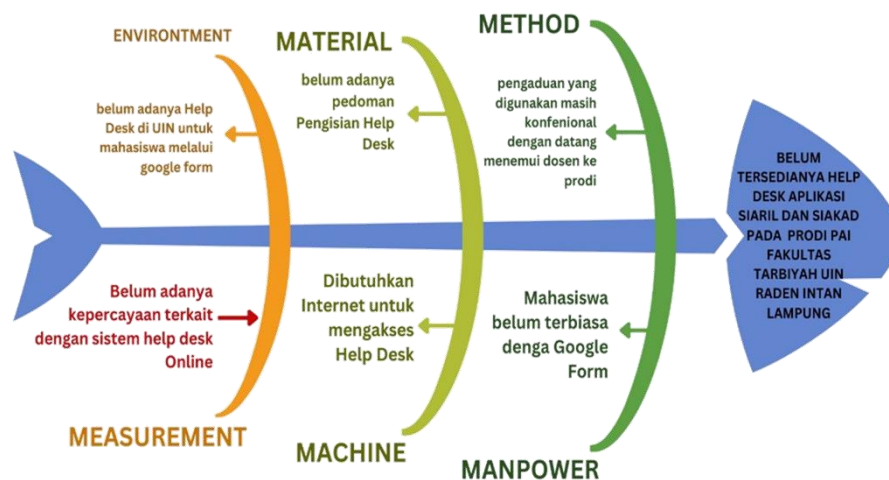
Copyright (c) 2024 EDUTECH : Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi

utama yang dihadapi dalam layanan SIAKAD RIL. Hasil analisis menunjukkan bahwa isu utama adalah ketiadaan Help Desk yang dapat mendukung mahasiswa dalam melaporkan dan menyelesaikan kendala teknis. Berdasarkan temuan ini, penelitian merancang sistem Help Desk berbasis WEB yang terkoneksi Chat WA sebagai solusi. Sistem ini dipilih karena sifatnya yang sederhana, mudah diakses, dan dapat diintegrasikan dengan pemberitahuan otomatis untuk memfasilitasi komunikasi antara mahasiswa dan admin Prodi.

Tahapan implementasi dilakukan melalui pembuatan sistem, pengujian awal, dan sosialisasi kepada mahasiswa. Penggunaan sistem ini melibatkan mahasiswa secara langsung untuk menguji fungsionalitas dan efektivitas Help Desk dalam mendukung layanan akademik. Setelah implementasi, evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem melalui pengumpulan data dan umpan balik. Analisis data menggunakan metode diagram Fishbone (Ishikawa) dilakukan untuk memahami akar penyebab permasalahan layanan dan menyusun solusi yang relevan. Pendekatan ini memberikan gambaran komprehensif terhadap permasalahan yang dihadapi serta langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan SIAKAD RIL.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari proses analisis sebab-akibat menggunakan Diagram Fish Bone yang berbentuk seperti tulang ikan yang merupakan alat kendali mutu yang digunakan untuk mendeteksi masalah yang terjadi di perusahaan. Sehingga dapat ditampilkan diagram fishbone ini sebagai faktor yang mempengaruhi Isu terpilih.



Setelah melewati proses identifikasi isu menggunakan kriteria APKL yang memperoleh skor 20 dan USG dengan Skor 15, Maka didapat 1 isu prioritas yaitu Belum Adanya Pusat Bantuan Mahasiswa (Help Desk) Untuk Penanganan Aplikasi SIAKAD RIL Khususnya Di Prodi Pendidikan Agama Islam. Hal ini juga terpilih menjadi core issue karena dapat diselesaikan dalam waktu 1 bulan. Kurangnya pusat bantuan mahasiswa (help desk) khusus untuk menangani permasalahan yang terkait dengan aplikasi Sistem Informasi Akademik UIN Raden Intan Lampung merupakan isu yang perlu segera diperhatikan. Dalam era digital saat ini, aplikasi seperti SIAKAD RIL memegang peran penting dalam kelancaran administrasi akademik dan informasi mahasiswa. Ketika mahasiswa mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, ketidaktersediaan pusat bantuan yang efektif mengakibatkan mereka menghadapi kendala administratif yang dapat mempengaruhi proses akademis, seperti pengisian KRS, Download KHS dan Transkrip, hingga pencatatan nilai.

Analisis Permasalahan Dalam Penggunaan SIAKAD RIL Oleh Mahasiswa

Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 72% mahasiswa merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi SIAKAD RIL, terutama dalam pengisian permasalahan administrasi yang dibutuhkan. Faktor utama yang ditemukan adalah kurangnya panduan penggunaan dan tidak adanya pusat bantuan yang mudah diakses sehingga hal tersebut dapat menghambat proses akademik mahasiswa.

Implementasi Sistem Help Desk

Help Desk yang dirancang berbasis *Landing Page* memungkinkan mahasiswa untuk melaporkan kendala teknis kapan saja. Sistem ini memudahkan mahasiswa untuk melaporkan via email, Google Form dan juga WA kepada petugas terkait. Panduan penggunaan juga disampaikan melalui Sosialisasi kepada Mahasiswa dengan Forum Grup Discussion yang dilaksanakan secara bertahap tiap angkatan.

Help Desk berbasis *Landing Page* dirancang sebagai solusi inovatif untuk mempermudah mahasiswa dalam melaporkan kendala teknis secara fleksibel dan efisien. Sistem ini memungkinkan mahasiswa untuk menyampaikan laporan kapan saja, tanpa harus terikat waktu dan tempat. Melalui platform yang mudah diakses, mahasiswa dapat mengisi formulir dengan detail masalah yang dihadapi, sehingga laporan yang masuk dapat langsung diterima oleh petugas terkait. Hal ini diharapkan mampu mempercepat proses penanganan masalah dan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kampus.

Keunggulan utama dari sistem ini terletak pada fitur yang diintegrasikan antara Google Form yang terintegrasi dengan WA. Dapat juga mahasiswa melaporkan dengan mengirimkan melalui email yang telah tersedia. Dengan sekali sentuh mahasiswa dapat melaporkan keadaan apa yang sedang menghambat dalam proses akademik dan akan ditindak lanjuti. Dengan adanya pemberitahuan real-time ini, petugas dapat segera memproses laporan yang masuk, mengurangi waktu tunggu mahasiswa, dan memastikan bahwa setiap masalah ditangani dengan cepat dan tepat. Selain itu, sistem ini memungkinkan pelacakan laporan secara terstruktur untuk evaluasi layanan.

Agar sistem ini dapat digunakan lebih baik, panduan penggunaan dirancang dengan jelas dan disebarluaskan kepada mahasiswa. Sosialisasi juga selalu dilakukan melalui media social seperti grup *whatsapp*, dan Web Prodi. Implementasi Help Desk ini menjadi langkah strategis dalam mendukung transformasi digital di lingkungan kampus. Dengan mengadopsi teknologi sederhana namun efektif, layanan help desk diprodi PAI UIN Raden Intan Lampung ini mampu menunjukkan komitmennya dalam menyediakan layanan yang lebih modern dan responsif. Selain meningkatkan kenyamanan mahasiswa, sistem ini juga membantu kampus dalam mengidentifikasi pola permasalahan yang sering terjadi, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang bersifat preventif. Secara keseluruhan, keberadaan Help Desk berbasis *landing page* ini menjadi salah satu wujud nyata inovasi dalam pelayanan pendidikan tinggi.

Dampak Implementasi Terhadap Efisiensi Pelayanan Akademik

Setelah penerapan selama satu bulan, sistem ini menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Survey Kepuasan Pengguna Sistem Help Desk

Kepuasan Pengguna	N	Presentase (%)
Sangat Puas	43	86 %
Puas	7	14 %
Netral	-	-
Tidak Puas	-	-
Sangat Tidak Puas	-	-



Tabel 2. Survey pemahaman Pengguna Sistem Help Desk

Kepuasan Pengguna	N	Presentase (%)
Sangat Paham	41	82 %
Paham	6	12 %
Netral	3	6 %
Tidak Paham	-	-
Sangat Tidak Paham	-	-

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa peningkatan pemahaman mahasiswa dinyatakan bahwa: 82% mahasiswa menyatakan Sangat paham terkait penggunaan layanan Help Desk.

Implementasi sistem Help Desk berbasis teknologi membawa dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi pelayanan akademik di perguruan tinggi. Dengan adanya sistem ini, mahasiswa dapat melaporkan kendala teknis secara cepat dan mudah melalui platform digital, tanpa harus mengunjungi kantor secara langsung. Mengurangi kebingungan dalam mencari informasi terkait masalah, sehingga mahasiswa dapat melanjutkan aktivitas akademiknya tanpa gangguan yang berkepanjangan.

Selain itu, penerapan Help Desk juga membantu menciptakan alur kerja yang lebih terstruktur bagi petugas layanan. Sistem ini memungkinkan pengorganisasian laporan secara sistematis, sehingga memudahkan prioritas dan distribusi pertanyaan mahasiswa kepada petugas yang berkompeten. Dengan data yang terdokumentasi dengan baik, universitas nantinya dapat melakukan analisis mendalam terhadap jenis permasalahan yang paling sering terjadi. Hasil analisis ini dapat digunakan untuk mengembangkan solusi preventif, seperti penyediaan panduan teknis yang lebih komprehensif atau peningkatan infrastruktur aplikasi.

Efisiensi yang dihasilkan dari implementasi ini juga berdampak pada kepuasan pengguna layanan akademik. Mahasiswa merasa lebih didukung dengan adanya sistem yang transparan dan mudah diakses, sehingga hubungan antara mahasiswa dan pihak kampus menjadi lebih harmonis. Selain itu, integrasi teknologi dalam pelayanan menunjukkan komitmen universitas dalam mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan digitalisasi. Dengan demikian, dampak implementasi Help Desk berbasis teknologi ini tidak hanya dirasakan pada aspek teknis, tetapi juga pada peningkatan reputasi institusi sebagai penyedia layanan pendidikan yang modern dan profesional.

Hambatan Dan Solusi

Hambatan utama adalah kurangnya kesadaran mahasiswa untuk menggunakan sistem ini. Solusinya adalah dengan meningkatkan sosialisasi dan memberikan penguatan bagi mahasiswa. Penggunaan sistem help desk bagi mahasiswa sering kali menghadapi berbagai hambatan yang dapat mengganggu efektivitas layanan. Salah satu masalah utama adalah over chat mahasiswa, yang terjadi ketika terlalu banyak pengguna mengadukan masalah yang dihadapi dalam penggunaan SIAKAD RIL, terutama pada awal tahun ajaran baru. Hal ini menyebabkan chat tertumpuk, sehingga mahasiswa kesulitan untuk mengakses informasi penting seperti pengambilan KHS atau konfirmasi pembayaran.

Implementasi fitur ticketing kedepannya dalam help desk dapat membantu menciptakan jalur komunikasi yang lebih jelas antara mahasiswa dan staf akademik, sehingga setiap masalah dapat didokumentasikan dan ditangani secara sistematis. Selain perbaikan teknis, sosialisasi bagi petugas dan mahasiswa juga menjadi solusi penting untuk meningkatkan penggunaan sistem help desk SIAKAD RIL. Staf Prodi perlu dilatih untuk memahami cara kerja sistem dan



bagaimana menangani keluhan dengan efisien, sesuai dengan core value Ber-Akhlak. Sementara mahasiswa harus diberikan pemahaman mengenai cara menggunakan sistem dengan benar sehingga pengalaman akademik mahasiswa menjadi lebih baik dan layanan pendidikan dapat berjalan dengan lebih efisien.

KESIMPULAN

Implementasi sistem Help Desk di Prodi PAI UIN Raden Intan Lampung berhasil meningkatkan kualitas layanan akademik. Layanan ini mendukung efisiensi dan responsivitas, sekaligus menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan sistem Help Desk yang lebih terintegrasi dengan aplikasi SIAKAD RIL dan memperluas cakupan layanan untuk mencakup seluruh fakultas.

Help Desk memiliki peran strategis dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan akademik. Help desk ini dapat menjadi pintu gerbang utama bagi siswa yang memerlukan bantuan atau informasi tentang berbagai aspek akademik tidak hanya kendala SIAKAD RIL. Dengan kemampuan mereka untuk memberikan jawaban yang diinginkan, Help Desk berhasil mengurangi kegelisahan mahasiswa terkait kendala penggunaan aplikasi akademik. Hal ini memudahkan siswa untuk fokus pada aktivitas belajarnya tanpa harus melewatkan banyak waktu untuk mencari solusi dari masalah-masalah kecil.

Terakhir, penggunaan help desk juga merupakan hal yang sangat relevan. Implementasi help desk dapat membantu otomatisasi proses administratif mahasiswa, seperti pelayanan bantuan online yang lebih canggih dan responsif. Sementara itu, analisis penelitian ini sejalan dengan nilai organisasi untuk peningkatan tata kelola yang kredibel, akuntabel, transparan, tanggung jawab dan berkeadilan dengan menganut sistem Manajemen Mutu Terpadu. Dengan demikian, peran help desk akan semakin efektif karena sejalan dengan pengembangan teknologi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan Universitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ishikawa, K. (1985). *What is total quality control? The Japanese way*. Prentice Hall.
- Indonesia, P. N. R. (2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). *Marketing management 14/e*. Pearson.
- SAYUTI, N., FAUZAN, A., & HAMKA, F. (2024). KUALITAS INFORMASI PADA PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN MAHASISWA BARU AMIK IBNU KHALDUN PALOPO. *EDUTECH: Jurnal Inovasi Pendidikan Berbantuan Teknologi*, 4(4), 228-236.
- Taufik, A., & Muh. Akbar, S.A. 2022. Desain Media Pembelajaran Berbasis Smartphone Android Menggunakan Adobe Flash CS6 pada Mata Pelajaran Sistem Operasi SMK Gunung Sari 1. *Jurnal Publikasi Teknik Informatika*, 2(1): 69-77.
- Usman, S. (2020). Implementasi Sistem Informasi Akademik Dengan Feeder PDDIKTI Berbasis Android. *Journal of System and Computer Engineering (JSCE)*, 1(1), 28-37.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.