

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI WEBSITE SISTEM INFORMASI LAYANAN TERPADU (SILAT) DI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Hatimatul Husna

Program Studi Magister Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

Email: hatimatulhusna.17@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the digital-based public service process at ULM with a focus on digital-based public services through the SILAT website and analyze key elements in the success of implementing the concept of digitalization of public services at ULM. This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Data were obtained through in-depth interviews, observations, and document analysis related to the implementation of public services at ULM. The results of the study indicate that the SILAT website has replaced the manual system, providing a positive impact in increasing accessibility, transparency, and effectiveness of public services at ULM. The main factors for the success of SILAT implementation are the support of leadership policies and the real benefits felt by users. In addition, challenges were identified such as limited competent human resources in system management, system stability that still needs to be improved, service coverage that is not yet comprehensive, and lack of socialization to service users. Digital-based public services at ULM are a strategic step in improving the quality of public services.

Keywords: Public services, Digital transformation, service quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelayanan publik berbasis digital di ULM dengan fokus pada pelayanan publik berbasis digital melalui website SILAT dan menganalisis elemen kunci dalam keberhasilan menerapkan konsep digitalisasi pelayanan publik di ULM. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen terkait implementasi pelayanan publik di ULM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website SILAT telah menggantikan sistem manual, memberikan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas, transparansi, serta efektivitas pelayanan publik di ULM. Faktor utama keberhasilan implementasi SILAT adalah dukungan kebijakan pimpinan dan manfaat nyata yang dirasakan pengguna. Selain itu teridentifikasi tantangan seperti keterbatasan SDM yang kompeten dalam pengelolaan sistem, stabilitas sistem yang masih perlu diperbaiki, cakupan layanan yang belum menyeluruh, serta kurangnya sosialisasi kepada pengguna layanan. Pelayanan publik berbasis digital di ULM merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Transformasi digital, Kualitas layanan, kualitas layanan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan fundamental dalam sistem

pelayanan publik, terutama dalam sektor pendidikan tinggi. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah peningkatan persentase pengguna internet

di Indonesia dari 77.01% pada tahun 2022, 78.19% pada tahun 2023 dan 79.50% pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa akses digital semakin luas, memberikan peluang besar bagi institusi pendidikan untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital.

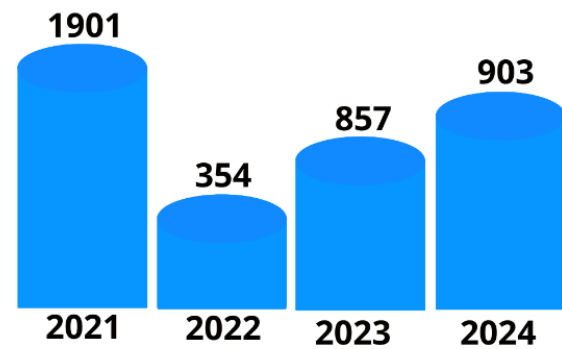
Universitas Lambung Mangkurat (ULM) sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi negeri di Indonesia telah mengalami transformasi pelayanan sejak tahun 2017.



Gambar 1. Transformasi pelayanan publik di ULM

Sumber: Humas ULM (*diolah peneliti 2025*)

Berdasarkan **gambar 1.** pada tahun 2017 ULM membentuk pusat informasi dan pelayanan terpadu yang mana pelayanan publik masih dilakukan secara manual dengan sistem birokrasi yang cukup panjang. Pada tahun 2020 akibat adanya pandemi covid-19 keterbatasan akses pelayanan secara langsung, ULM mulai mengadopsi sistem digital dengan menerapkan layanan berbasis elektronik yaitu melalui website Silapu, untuk pelayanan seperti permohonan informasi publik, perbaikan data Pddikti, legalisir akreditasi institusi dan Forlap Dikti. Transformasi ini semakin berkembang pada tahun 2021 dengan diluncurkannya Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT), yang mengintegrasikan berbagai pelayanan publik ULM dalam satu platform berbasis web. SILAT dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan dengan lebih efisien, cepat, serta transparan. Layanan yang disediakan mencakup pengajuan permohonan informasi, legalisasi akreditasi institusi, legalisir Forlap Dikti, perbaikan data Pddikti, dan pengaduan. Namun, dalam pelaksanaannya, SILAT masih menghadapi berbagai kendala teknis dan operasional. Berdasarkan data dari Humas ULM, jumlah pengajuan layanan melalui SILAT menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Jumlah pengajuan pelayanan publik melalui SILAT

Sumber: Humas ULM (*diolah peneliti 2025*)

Gambar 2. menunjukkan perbedaan jumlah permohonan pelayanan di mana 1.901 permohonan pada tahun 2021, menurun drastis menjadi 354 permohonan pada tahun 2022, 857 permohonan pada tahun 2023 dan kembali meningkat 903 permohonan pada tahun 2024. Penurunan drastis ini menunjukkan adanya berbagai faktor yang menghambat efektivitas penggunaan SILAT, seperti kurangnya sosialisasi, kendala teknis dalam sistem, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pengelolaannya. Selain itu, beberapa faktor lain yang turut menjadi kendala adalah keterbatasan infrastruktur digital yang belum merata di lingkungan ULM, resistensi terhadap perubahan dari sebagian pengguna yang masih terbiasa dengan proses layanan konvensional. Selain tantangan teknis, perubahan status ULM menjadi Badan Layanan Umum (BLU) memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan dan layanan publik, termasuk dalam pengembangan layanan digital. Namun, fleksibilitas ini belum sepenuhnya diimplementasikan dalam SILAT, sehingga cakupan dan integritas layanan masih terbatas. Beberapa layanan masih memerlukan proses manual pada tahap tertentu, yang mengurangi efisiensi sistem secara keseluruhan.

Pengembangan Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) yang diharapkan dapat menyederhanakan proses pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan SILAT masih menghadapi tantangan seperti yang di jelaskan di atas mulai dari kendala teknis, keterbatasan infrastruktur digital, hingga kurangnya integrasi layanan satu pintu melalui SILAT. Permasalahan tersebut menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana pelayanan publik berbasis digital di ULM melalui SILAT mampu

mengubah praktik pelayanan publik yang sebelumnya bersifat konvensional. Dengan mempertimbangkan konteks tersebut, maka perlu dilakukan kajian mendalam untuk melihat proses pelayanan publik berbasis digital di ULM melalui website SILAT. Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Menganalisis pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui Website Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) di Universitas Lambung Mangkurat?
2. Mengidentifikasi serta menganalisis faktor-faktor kunci yang menentukan keberhasilan digitalisasi dalam pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pelayanan publik berbasis digital melalui Website SILAT di ULM. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya berfokus pada gambaran implementasi website SILAT, tetapi juga untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan serta tantangan dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di lingkungan ULM.

Penelitian dilaksanakan di ULM, dengan fokus pada unit Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu (PIPT) sebagai pusat pelayanan administrasi dan informasi yang terintegrasi. Sasaran dalam penelitian ini meliputi 1 orang Koordinator Kerjasama dan Humas, 4 orang petugas layanan yang secara langsung mengelola website SILAT, dan 2 orang staf UPT Teknologi dan Komunikasi, serta 12 orang pengguna layanan yang terdiri dari mahasiswa aktif, alumni, dan masyarakat umum. Informan dipilih secara purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dan pemahaman mendalam mereka terhadap proses pelayanan melalui SILAT.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yang saling melengkapi. Pertama, wawancara mendalam dengan informan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur untuk menggali secara fleksibel informasi mengenai pengalaman, tantangan, dan harapan mereka terhadap layanan SILAT. Kedua, dilakukan observasi langsung untuk mengamati jalannya pelayanan, mulai dari proses pengajuan layanan oleh pengguna hingga

tanggapan serta tindakan petugas dalam melayani. Observasi ini juga mencakup dokumentasi visual dari tampilan dan fitur dalam website SILAT. Ketiga, dilakukan studi dokumentasi terhadap berbagai sumber tertulis yang relevan, seperti laporan penggunaan SILAT, data statistik jumlah layanan yang diajukan, laporan tahunan pelayanan publik, serta kebijakan internal ULM yang berkaitan dengan transformasi digital layanan publik.

Sebagai bagian dari penyusunan kerangka konseptual, penelitian ini diawali dengan proses penelusuran literatur melalui dua mesin pencarian akademik utama, yaitu *Google Scholar* dan *ResearchGate*. Proses penelusuran dilakukan secara sistematis menggunakan kata kunci “pelayanan publik berbasis digital” pada artikel kajian di *google scholar* ditemukan 221 artikel, sementara kata kunci “digitalisasi kualitas pelayanan publik” menghasilkan 210 artikel. Selain itu, penelusuran di *ResearchGate* dilakukan dengan kata kunci yang serupa ditemukan sebanyak 17 artikel relevan dengan kata kunci “pelayanan publik berbasis digital”, sementara 27 artikel dengan kata kunci “digitalisasi kualitas pelayanan publik”. Tahapan seleksi dilakukan, dimulai dari peninjauan judul dan abstrak, dilanjutkan dengan pembacaan bagian pendahuluan dan kesimpulan untuk menilai keterkaitan topik dengan konteks pelayanan publik di institusi pendidikan tinggi. Artikel-artikel yang terpilih kemudian dianalisis untuk dikaji mengetahui arah tren penelitian terkini dan menemukan celah penelitian (*research gap*). Beberapa artikel penting yang menjadi *state of the art* dan relevan langsung dengan penelitian ini yaitu penelitian Basyo & Anirwan (2023), yang membahas praktik pelayanan publik digital di Indonesia dan penelitian Indrajit (2005), yang menekankan pentingnya dukungan kepemimpinan, kapasitas SDM, dan kebermanfaatan teknologi dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan publik (*support, capacity, and value*). Kajian ini memperkuat kerangka konseptual penelitian dengan menempatkan fokus pada efisiensi dan keberlanjutan dalam pelayanan publik digital, serta memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan pelayanan publik berbasis digital yang relevan diterapkan dalam konteks pelayanan publik berbasis digital melalui website SILAT di Universitas Lambung Mangkurat.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman,

yang mencakup tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Pada tahap reduksi data, informasi yang relevan diseleksi dan dikategorikan sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, guna mempermudah analisis lanjutan. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana kesimpulan disusun secara sistematis berdasarkan temuan-temuan penelitian. Untuk memperkuat analisis, penelitian ini juga memanfaatkan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml et al., yang mencakup lima dimensi yaitu *tangible* (terlihat/terjamah), *reliable* (kehandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), serta teori elemen kunci keberhasilan digitalisasi menurut Indrajit, yang terdiri dari aspek *support* (dukungan pimpinan), *capacity* (kapasitas SDM dan infrastruktur), dan *value* (nilai dan kebermanfaatan). Kedua teori ini memberikan kerangka analisis yang komprehensif dalam memahami layanan digital SILAT di ULM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Website Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) di Universitas Lambung Mangkurat

Transformasi pelayanan publik berbasis digital di Universitas Lambung Mangkurat (ULM) berlangsung secara bertahap untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Terdapat tiga tahap utama dalam pengembangan sistem pelayanan di ULM. Pertama, pelayanan manual, di mana seluruh proses dilakukan secara konvensional. Pemohon layanan harus datang langsung ke Unit Layanan Terpadu (ULT) untuk mengisi formulir dan menyerahkan dokumen fisik. Cara ini memakan waktu lama dan memerlukan banyak proses administratif. Layanan yang tersedia pada tahap ini mencakup legalisir akreditasi institusi ULM, perbaikan data PDDIKTI, pelayanan informasi publik, serta penanganan pengaduan. Kedua, SILAPU (Sistem Informasi Layanan Terpadu) yang mulai dikembangkan sejak 2017 dan efektif digunakan pada 2020, terutama karena dorongan pandemi COVID-19. SILAPU adalah aplikasi berbasis website untuk pelayanan informasi dan pengaduan. Seiring waktu, cakupan layanan SILAPU diperluas dengan layanan legalisir akreditasi institusi dan legalisir data Forlap Dikti. Namun, aplikasi ini masih menghadapi kendala seperti error sistem yang kerap terjadi dan keharusan bagi pemohon untuk

tetap datang ke ULT guna melengkapi dokumen layanan. Ketiga, SILAT (Sistem Informasi Layanan Terpadu) yang diluncurkan pada 2021 sebagai penyempurnaan dari SILAPU. SILAT mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform online, sehingga pemohon dapat mengakses seluruh layanan tanpa perlu datang ke ULT. Layanannya mencakup pelayanan informasi publik, legalisir akreditasi institusi ULM dan Forlap Dikti, perbaikan data PDDIKTI, serta pengaduan masyarakat. SILAT dikembangkan dengan teknologi yang lebih stabil dan aman, memungkinkan akses layanan secara real-time dengan fitur tracking, serta sepenuhnya memanfaatkan dokumen digital untuk mempercepat proses layanan. Selain meningkatkan efisiensi dan stabilitas sistem, SILAT juga menjawab tantangan saat ini dengan meminimalkan interaksi fisik, sehingga pemohon dapat mengajukan layanan kapan saja dan dari mana saja. Berikut tabel yang menunjukkan perbedaan dari tiga tahap transformasi pelayanan publik yang terjadi:

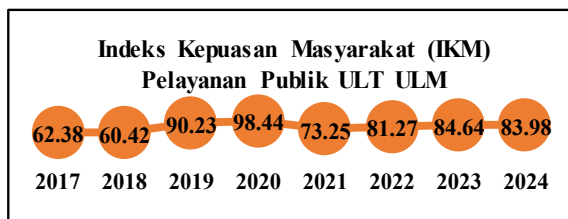
Tabel 1. Tahapan Transformasi Pelayanan Publik ULM

Aspek	Sistem Manual (2017)	Sistem Parsial SILAPU (2020)	Sistem SILAT 2021-Sekarang
Metode	Manual (tatap muka secara langsung)	Kombinasi manual dan digital mengisi formulir	Digital sepenuhnya
Akses Pengguna	Harus datang langsung ke ULT ULM	Bisa diakses online, tetapi terjadi kendala sistem error diharuskan untuk datang langsung ke ULT	Dapat diakses secara penuh secara online
Persyaratan	Dokumen fisik diantar langsung	Formulir diisi online, upload dokumen terbatas sehingga dokumen fisik diantar	Semua dokumen dapat di unggah dan diproses secara digital

Aspek	Sistem Manual (2017)	Sistem Parsial SILAPU (2020)	Sistem SILAT 2021-Sekarang
		langsung	

Sumber: diolah peneliti (2025)

Perkembangan pelayanan publik di ULM terkhusus di Unit Layanan Terpadu (ULT) diiringi dengan pelaporan kinerja layanan sebagai bentuk pertanggung jawaban melalui survei kepuasan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Permanaanrb Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat
Sumber: Petugas Pelayanan ULT ULM, 2025

Berdasarkan gambar di atas, IKM menunjukkan tren positif. Pada 2017–2018, IKM berada pada kategori "tidak baik," kemudian meningkat menjadi "sangat baik" pada 2019–2020. Meskipun tahun 2021 terjadi penurunan ke "kurang baik," perbaikan terus dilakukan sehingga IKM kembali membaik pada 2022–2024, mencapai kategori "baik." Tren ini mencerminkan bahwa transformasi pelayanan publik di ULM semakin maju, dengan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Lebih lanjut proses pelayanan melalui website SILAT yang terdiri dari:

1. Mengakses website SILAT

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data yang diperoleh, SILAT memudahkan pemohon untuk mengakses layanan secara penuh melalui laman resmi <https://silat.ulm.ac.id/>.



Gambar 4. Tampilan website SILAT

Sumber: <https://silat.ulm.ac.id/> (diakses, 23 Desember 2025)

Sistem ini memungkinkan proses permohonan dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke ULT, sehingga mempercepat dan mempermudah akses layanan. Pelayanan melalui SILAT juga telah dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sebagai panduan.

Pengembangan SILAT dikelola oleh Unit Penunjang Akademik Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (UPA TIK), yang bertanggung jawab atas pembuatan, pemeliharaan, dan pembaruan sistem sesuai kebutuhan layanan. Kehadiran SILAT secara signifikan menyederhanakan proses administrasi yang sebelumnya rumit, sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna melalui fitur panduan yang jelas dan sistem yang mudah dipahami. Meski demikian, sosialisasi penggunaan SILAT masih perlu ditingkatkan agar seluruh sivitas akademika dan alumni dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal.

2. Memilih Layanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data yang diperoleh SILAT menyediakan beberapa layanan utama, yaitu: pelayanan informasi publik, legalisir akreditasi institusi dan Forlap Dikti, perbaikan data PDDIKTI, serta layanan pengaduan. Meskipun demikian, cakupan layanan dalam SILAT masih terbatas, hanya mencakup bidang Akademik dan Humas. Layanan dari bidang lain seperti kepegawaian, keuangan, dan kemahasiswaan belum sepenuhnya terintegrasi dalam SILAT.

Rencana pengintegrasian seluruh unit layanan di ULM masih dalam proses, sehingga keterbatasan ini menjadi tantangan bagi sistem SILAT. Akibatnya, petugas harus memberikan penjelasan tambahan kepada pemohon untuk

layanan di luar cakupan SILAT. Untuk mencapai pelayanan satu pintu yang ideal, dibutuhkan perencanaan menyeluruh dari seluruh unit di ULM, sementara UPA TIK akan terus melakukan pengembangan teknis berdasarkan permintaan yang diterima.

3. Mengisi Formulir

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Pengisian formulir melalui SILAT dilakukan secara online langsung SILAT, tanpa perlu datang ke ULT Pemohon dapat mengisi formulir layanan sesuai kebutuhan dan mengunggah dokumen persyaratan dalam bentuk file digital. Proses ini memberikan kemudahan dan fleksibilitas, karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Meskipun demikian, kendala teknis masih ditemui, terutama terkait batasan ukuran file unggahan yang menyebabkan error saat pengisian. Beberapa pemohon yang mengalami kesulitan ini mendapatkan bantuan dari admin layanan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Petugas layanan mengakui bahwa batasan ukuran file menjadi tantangan, dan perbaikan sistem terus diupayakan agar proses pengisian formulir berjalan lebih lancar.

Secara keseluruhan, pengisian formulir melalui SILAT telah menyederhanakan proses pelayanan publik di ULM, memberikan kemudahan bagi pemohon, meskipun penyempurnaan teknis masih diperlukan untuk mengatasi kendala yang ada.

4. Tracking Pelayanan

Sebelum hadirnya SILAT, proses pelayanan di ULM belum dilengkapi dengan sistem tracking, sehingga pemohon harus datang langsung atau menghubungi petugas untuk mengetahui status permohonan mereka. Transformasi melalui website SILAT menghadirkan fitur tracking pelayanan yang memungkinkan pemohon memantau perkembangan permohonan secara mandiri. Link untuk tracking dikirimkan langsung ke email pemohon, sehingga mereka dapat mengetahui setiap tahapan proses layanan secara real-time.

Secara keseluruhan, kehadiran fitur tracking dalam SILAT menjadikan proses pelayanan publik di ULM lebih transparan, efisien, dan memberikan kepastian waktu bagi pemohon, menggantikan sistem sebelumnya yang serba manual dan bergantung pada komunikasi langsung dengan petugas.

Analisis Peneliti dalam memilih teori pendukung untuk menganalisis pelayanan publik berbasis digital melalui website SILAT di Universitas Lambung Mangkurat dengan menggunakan teori Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2018:56) yaitu *tangibles* (terlihat/terjamah), *reliable* (kehandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). *Tangibles* (Terlihat/ Terjamah).

a. *Tangibles* (Terlihat/terjamah)

Transformasi layanan publik di ULM dari sistem manual berbasis kertas dan antrian fisik menuju layanan digital SILAT memberikan bentuk nyata dari kemajuan pelayanan. Website SILAT dengan desain yang informatif, dilengkapi panduan layanan yang jelas, memudahkan pengguna mengakses layanan kapan saja melalui <https://silat.ulm.ac.id/>. memilih layanan yang telah termuat di website, formulir online yang dapat diisi dengan mudah, dan fitur unggah dokumen digital menggantikan kebutuhan akan dokumen fisik. Selain itu, fitur tracking yang dapat diakses melalui website maupun email pemohon menampilkan progres layanan secara *real-time*, memperkuat visualisasi layanan yang transparan dan modern.

b. *Reliable* (Kehandalan)

Website SILAT meningkatkan keandalan pelayanan dengan menyediakan akses yang fleksibel tanpa batasan waktu atau tempat, sangat membantu pengguna khususnya yang berada di luar kota. Kehandalan meningkat dengan digitalisasi, memastikan pelayanan lebih konsisten dan mengurangi kesalahan administrasi. Sistem antrian menggunakan nomor antrian elektronik dan tidak ada risiko kehilangan dokumen fisik karena semuanya digital, proses pengisian formulir online dan layanan yang tersedia sudah berjalan sesuai fungsi, meskipun beberapa layanan masih terbatas pada bidang Akademik dan Humas. Fitur tracking juga memastikan pemohon mendapatkan informasi akurat terkait status layanan tanpa harus bergantung pada petugas secara langsung. Dengan dukungan dari UPA TIK dalam pemeliharaan rutin memastikan sistem tetap stabil dan dapat diandalkan.

c. *Responsiveness* (Tanggap)

Website SILAT menyediakan panduan yang memudahkan pengguna dalam mengakses layanan. Responsivitas petugas ULT juga tinggi, membantu pemohon yang mengalami kendala

dalam pengisian formulir atau unggahan dokumen, baik secara langsung maupun melalui kontak WhatsApp layanan. Fitur tracking secara otomatis memberikan pembaruan status layanan sehingga mengurangi kebutuhan interaksi manual dengan petugas, dan memastikan kebutuhan informasi pengguna terpenuhi secara cepat.

d. Assurance (Jaminan)

Website SILAT memberikan jaminan pelayanan yang lebih efisien dan aman dengan meminimalkan risiko kehilangan dokumen seperti pada sistem manual sebelumnya. Setiap permohonan layanan tercatat secara digital, dilengkapi SOP yang menjamin standar waktu dan proses layanan. Kehadiran tracking layanan juga memastikan transparansi dan kepastian waktu bagi pemohon, membuat pengguna lebih yakin bahwa layanan mereka diproses dengan baik sesuai prosedur.

e. Empathy (Empati)

Website SILAT dirancang dengan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna yang memerlukan fleksibilitas waktu dan tempat, khususnya mahasiswa dan alumni yang tidak selalu bisa hadir secara langsung. Pengisian formulir secara online dan pelacakan layanan mandiri sangat membantu pengguna, mengurangi beban datang langsung ke ULT. Namun, keterbatasan integrasi layanan selain bidang Akademik dan Humas masih menjadi tantangan, sehingga SILAT perlu terus dikembangkan agar semakin memenuhi harapan seluruh pengguna layanan.

Elemen Kunci Keberhasilan Menerapkan Konsep Digitalisasi

Selain menggunakan analisis teori utama, peneliti juga merujuk pada tiga faktor kunci berdasarkan teori Indrajit (2016:11) yaitu *support*, *capacity*, dan *value*, yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan pengumpulan data mengenai transformasi digital pelayanan publik melalui website SILAT di ULM.

1. Support (Dukungan Pimpinan)

Dukungan pimpinan ULM sangat penting dalam keberhasilan penerapan digitalisasi terkhusus melalui website SILAT. Komitmen ini tampak melalui kebijakan dan arahan yang berkelanjutan untuk pengembangan sistem, serta alokasi sumber daya yang memadai. Perubahan

status ULM menjadi Badan Layanan Umum (BLU) turut mendorong fleksibilitas dalam pengelolaan organisasi, meningkatkan tuntutan atas pelayanan publik yang prima. Petugas pelayanan juga merasakan dukungan ini melalui arahan dan bantuan dalam menyelesaikan berbagai kendala sistem.

2. Capacity (Kapasitas SDM dan Infrastruktur)

Kapabilitas SDM dan infrastruktur turut menentukan keberhasilan SILAT. Petugas pelayanan sudah cukup mampu membantu pengguna, namun masih diperlukan pelatihan lebih lanjut agar pelayanan semakin profesional. Dari sisi infrastruktur, jaringan internet dan perangkat pendukung telah tersedia, tetapi stabilitas jaringan masih menjadi tantangan yang memengaruhi terjadinya sistem error.

Tim UPA PTIK memegang peranan penting dalam pemeliharaan, pembaruan data, serta perbaikan sistem, guna memastikan SILAT berjalan optimal dan terus berkembang.

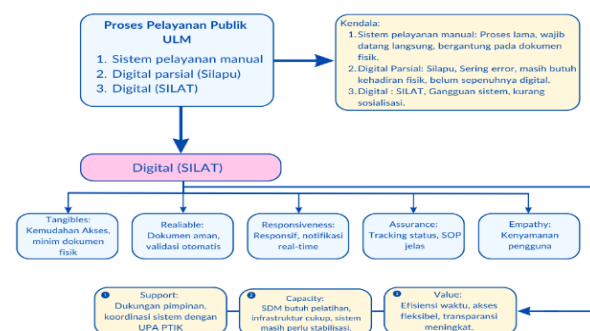
3. Value (Nilai dan Kebermanfaatan)

SILAT memberikan nilai tambah nyata dalam pelayanan publik di ULM. Kemudahan akses, transparansi melalui fitur tracking, dan efisiensi waktu sangat dirasakan oleh mahasiswa, alumni, dan pengguna layanan lainnya, terutama bagi mereka yang berada di luar kota. SILAT juga meringankan beban kerja petugas dengan meminimalkan proses manual.

Selain meningkatkan kepuasan dan rasa aman pengguna, sistem ini menjadikan pelayanan lebih modern dan fleksibel dibandingkan sistem manual sebelumnya.

Penemuan Penelitian

Berikut disajikan struktur temuan pelayanan publik melalui website SILAT di ULM:



Gambar 5. Struktur penemuan penelitian

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Penelitian ini menggabungkan dua teori sekaligus, yaitu teori dimensi kualitas pelayanan publik dari Zeithaml dan teori tiga elemen kunci keberhasilan digitalisasi dari Indrajit. Penggabungan ini memberikan pandangan yang lebih holistik dalam menganalisis digitalisasi pelayanan publik di ULM melalui SILAT. Teori Zeithaml digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dari perspektif pengguna atau pemohon layanan, dengan memanfaatkan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai acuan utama untuk menilai kelebihan dan kekurangan SILAT. Sementara itu, dari sisi penyedia layanan, teori Indrajit membantu memetakan faktor-faktor yang menjadi penentu keberhasilan penerapan layanan digital tersebut.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan teori pelayanan publik berbasis digital, khususnya pada dimensi *assurance* (jaminan) yang sebelumnya hanya memuat aspek jaminan layanan. Melalui SILAT, jaminan tersebut berkembang menjadi transparansi proses layanan secara *real-time* melalui fitur tracking yang memungkinkan pengguna mengetahui status permohonan mereka kapan saja. Inovasi terlihat melalui adanya fitur tracking pelayanan dalam SILAT yang memungkinkan pemohon memantau status permohonan mereka secara *real-time*. Dengan fitur ini, pengguna dapat mengetahui setiap tahapan proses layanan tanpa harus datang langsung atau menghubungi petugas, sehingga mengurangi ketidakpastian, meningkatkan kepercayaan terhadap sistem, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan publik yang diberikan oleh ULM.

KESIMPULAN

Pelayanan publik berbasis digital melalui website SILAT di ULM telah berhasil menggantikan sistem manual menjadi layanan yang lebih modern, mudah diakses, dan efisien. Pemohon kini dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, sehingga waktu tunggu berkurang, serta transparansi dan akurasi data dalam proses pelayanan meningkat. Berdasarkan analisis lima dimensi, SILAT menunjukkan perbaikan signifikan dalam tampilan yang ramah pengguna, konsistensi layanan, kecepatan proses dengan notifikasi *real-time*, jaminan transparansi melalui fitur tracking, serta kemudahan akses bagi pengguna yang tidak dapat hadir langsung ke kampus.

Keberhasilan SILAT didukung oleh komitmen pimpinan ULM melalui arahan berkelanjutan dan perubahan status ULM menjadi BLU menjadi fokus perhatian bersama, serta manfaat nyata yang dirasakan pengguna. Namun, tantangan masih ada, seperti keterbatasan kapasitas SDM dalam pengelolaan

teknologi, stabilitas sistem yang perlu ditingkatkan, kendala dalam pengunggahan dokumen, dan cakupan layanan yang belum mencakup seluruh unit di ULM. Dengan perbaikan berkelanjutan, SILAT memiliki potensi menjadi layanan publik digital yang semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2017). Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu (Afrizal (ed.); Ed.1-Cet.). PT RajaGrafindo Persada.
- Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
<https://doi.org/10.51577/ijpublication.v4i1.477>
- Fazar, R., & Ariyani, E. (2020). Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah Berbasis Aplikasi Palui Di Kelurahan Sungai Andai Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 1(2).
<https://doi.org/10.20527/jpp.v1i2.2445>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi. Gava Media.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. PT RajaGrafindo Persada.
- Humas. (2024). Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Layanan ULT ULM Tahun 2024.
- Indrajit, R. E., & Djokopranoto, R. (2006). Manajemen perguruan tinggi modern (Vol. 1). Andi.
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2005). *Electronic government in action*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *E-government: konsep, esensi dan studi kasus*. Universitas Mulawarman Repository "REPO-MAN".
- Penyelenggara Jasa Internet Indonesia - APJII. (2024). Laporan Survei Penetrasi Internet Indonesia. In *Survei Penetrasi Internet Indonesia*.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., Wahidiyat, A., & Haedar. (2024). *Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia*. *Pralangga Praja*, 6(1), 67–73.

- Undang-Undang. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. In Ombudsman. https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103–110.