

PENGEMBANGAN *DIGITAL BASED LEARNING SERVICES* (DBLS) UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DEPARTEMEN GEOGRAFI

Mohamad Arif¹, Tuti Mutia², Ravinesh Rohit Prasad³

¹²Universitas Negeri Malang, ³Fiji National University
mohamad.arif@um.ac.id¹, tuti.mutia.fis@um.ac.id², ravinesh.prasad1@fnu.ac.fj³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan media digital berbasis web yang dapat digunakan dalam pengelolaan administrasi akademik secara efisien efektif dan mudah diakses kapan saja dan dimana saja. Metode penelitian yang digunakan adalah *mix method*, yaitu memadukan pendekatan kuantitatif melalui survei analisis kebutuhan mahasiswa, serta pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara dan validasi oleh para ahli. Hasil analisis kebutuhan menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa membutuhkan sistem layanan administrasi yang praktis, transparan dan dapat diakses secara daring. Media yang dikembangkan divalidasi oleh tiga ahli dan dinyatakan sangat layak dari aspek media, bahasa dan visual. Implementasi melalui pelatihan dan sosialisasi menunjukkan bahwa mahasiswa dapat menggunakan sistem dengan baik dan merasakan manfaat signifikan dalam mempercepat layanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa media digital berbasis web yang dikembangkan mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik secara signifikan dan dapat direkomendasikan untuk digunakan secara luas dalam lingkungan institusi pendidikan tinggi.

Kata kunci: **Media Digital, Layanan Administrasi Akademik, Pengembangan Sistem, Pelayanan Prima, Pendidikan Tinggi.**

ABSTRACT

This research aims to develop web-based digital media that can be used in the management of academic administration efficiently, effectively and easily accessible anytime and anywhere. The research method used is a mixed method, which combines a quantitative approach through a survey to analyze student needs, as well as a qualitative approach through observation, interviews and validation by experts. The results of the needs analysis show that most students need an administrative service system that is practical, transparent and accessible online. The media developed was validated by three experts and was declared very feasible in terms of media, language and visuals. Implementation through training and socialization shows that students can use the system well and feel significant benefits in accelerating services. The conclusion of this study is that the developed web-based digital media is able to significantly improve the quality of academic administrative services and can be recommended for widespread use in the environment of higher education institutions.

Keywords: *Digital Media, Academic Administrative Services, System Development, Excellent Service, Higher Education.*

PENDAHULUAN

Pelayanan prima merupakan salah satu hal yang penting dalam meningkatkan performa pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi di Departemen Geografi (Ambarsari dkk., 2024; Ayuninsih dkk., 2025). Pelayanan di Departemen Geografi memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan baik itu yang bersifat akademik, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal memastikan bahwa pengguna layanan baik itu mahasiswa, dosen, maupun pihak eksternal, mendapatkan pengalaman yang memuaskan dan efisien dalam memanfaatkan layanan yang ada (Moh. As'adi, 2024). Pelayanan yang bersifat konvensional yang masih bergantung pada proses manual sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti lambatnya waktu respons, kesalahan administratif, dan kurangnya transparansi dalam pengelolaan layanan (Latifah & Nurlukman, 2023; Puspitasari, 2019). Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan yang membutuhkan pemecahan segera untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi teknologi yang adaptif terhadap tuntutan zaman.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat digitalisasi telah menjadi kunci dalam menciptakan suasana kerja yang lebih efektif dan efisien (Ayuninsih dkk., 2025; Saputri & Mellita, 2024). Transformasi digital memungkinkan optimalisasi berbagai aspek layanan, mulai dari pelayanan persuratan untuk penelitian, observasi ujian skripsi hingga pengolahan data administrasi secara otomatis. Pemanfaatan teknologi digital, pelayanan administrasi di departemen geografi dapat ditingkatkan dari sisi kecepatan, akurasi, dan aksesibilitas (Muhajarah & Sulthon, 2020). Selain itu, integrasi teknologi juga mampu memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi secara real-time, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan. Meskipun potensi ini cukup besar, implementasi digitalisasi sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya literasi digital, dan resistensi terhadap perubahan (Razikin & Wijaya, 2023).

Mengatasi tantangan tersebut, diperlukan penelitian yang mendalam untuk merancang dan mengimplementasikan sistem digitalisasi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi di Departemen Geografi (Putra, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik, mengembangkan solusi berbasis teknologi, dan mengevaluasi efektivitas sistem digital yang diimplementasikan. Pendekatan yang komprehensif, diharapkan inovasi digital ini dapat menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan prima yang berkelanjutan. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam mendukung visi Departemen

Geografi untuk menjadi pusat unggulan dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat berbasis laboratorium.

Digitalisasi juga memberikan peluang untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan layanan administrasi di departemen geografi (Safira Fildza & Munawar Noor, 2022). Dengan adanya sistem berbasis teknologi, setiap proses dapat terdokumentasi dengan baik, mulai dari pengajuan layanan hingga penyelesaian permohonan. Hal ini tidak hanya memudahkan pengelolaan internal, tetapi juga memungkinkan pengguna untuk memantau progres layanan secara langsung (Bakhtiar, 2022). Transparansi semacam ini menjadi hal yang penting dalam membangun kepercayaan antara pengguna dan pengelola departemen, yang pada akhirnya akan menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih harmonis dan profesional.

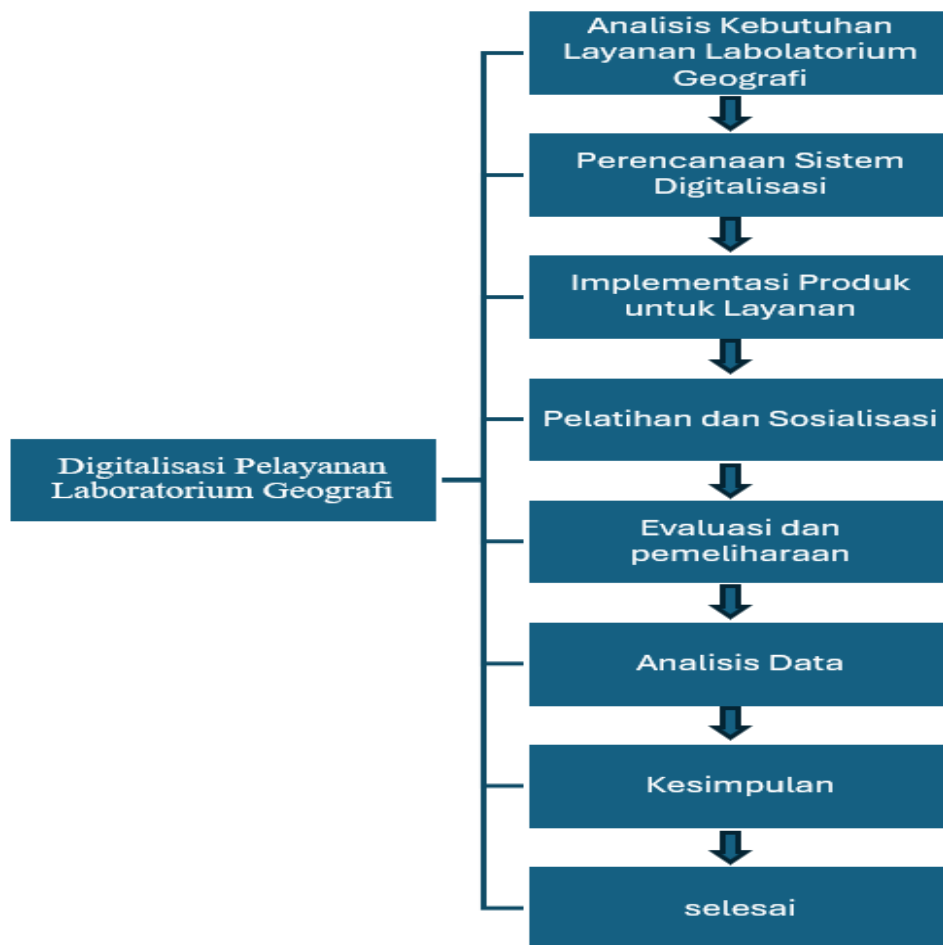
Implementasi sistem digital juga dapat mendorong efisiensi biaya operasional melalui otomatisasi proses administratif. Sehingga dapat mengurangi ketergantungan pada metode manual, laboratorium dapat mengalokasikan sumber daya manusia dan finansial untuk kegiatan yang lebih produktif, seperti pengembangan fasilitas atau penelitian berbasis teknologi (Maharani dkk., 2024). Efisiensi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga mendukung keberlanjutan operasional layanan administrasi di departemen geografi dalam jangka panjang (Patonah dkk., 2023). Oleh karena itu, pengembangan sistem digitalisasi pelayanan di departemen geografi menjadi langkah strategis untuk mewujudkan visi pelayanan prima yang terus di suarakan oleh Universitas Negeri Malang dalam mendukung PTNBH.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan mix method, yaitu menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif terkait digitalisasi pelayanan di Departemen Geografi. Pada tahap kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengguna layanan, termasuk mahasiswa, dosen, dan laboran, serta observasi langsung terhadap proses layanan yang ada. Metode ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan spesifik, kendala, dan peluang untuk mengoptimalkan pelayanan melalui teknologi digital (Yam, 2022).

Tahap kuantitatif dilakukan dengan menggunakan survei untuk mengukur persepsi pengguna terhadap layanan yang ada dan efektivitas sistem digitalisasi yang diimplementasikan. Survei ini melibatkan sejumlah responden dengan berbagai kriteria, seperti tingkat penggunaan layanan dan latar belakang akademik, untuk memastikan data yang representatif. Data yang diperoleh dianalisis secara statistik untuk mendapatkan pola dan tren yang relevan, seperti tingkat kepuasan pengguna dan efisiensi waktu dalam proses layanan administrasi (Yam, 2022).

Setelah pengumpulan data, hasil dari metode kualitatif dan kuantitatif digabungkan dalam analisis triangulasi untuk mendapatkan kesimpulan yang valid dan komprehensif. Analisis ini digunakan untuk menilai sejauh mana sistem digitalisasi yang dirancang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna (Bambang Suprianto, 2023). Pendekatan mix method ini diharapkan mampu memberikan pandangan yang lebih mendalam dan akurat dalam mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital yang berkelanjutan.



Gambar: Alur Penelitian

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini adalah berupa produk digital penunjang pelayanan prima di Departemen Geografi FIS UM. Pelayanan digital ini diwujudkan dalam bentuk web yang memudahkan mahasiswa dalam mengajukan pelayanan secara digital atau bisa dilakukan dari tempat manapun. Hasil penelitian pada setiap tahapan dapat dijabarkan sebagai berikut:

Analisis kebutuhan

Analisis kebutuhan dalam penelitian ini dilakukan dengan melibatkan 36 responden mahasiswa dari Departemen Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Malang. Sebagian besar responden merupakan mahasiswa semester enam, yang telah memiliki pengalaman cukup dalam berinteraksi dengan layanan administrasi akademik di tingkat departemen. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebanyak 74% mahasiswa menyatakan memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi terkait layanan administrasi akademik. Hal ini mencerminkan bahwa sistem layanan yang ada saat ini telah memberikan akses informasi yang cukup bagi mahasiswa sehingga mahasiswa dapat terlayani dengan baik (Heriyanto, 2020; Sari & Diana, 2024). Namun, kemudahan ini belum sepenuhnya menjangkau seluruh kebutuhan mahasiswa, terutama dalam hal efektivitas dan kecepatan proses layanan. Dalam aspek efisiensi pengajuan surat-menyurat seperti izin penelitian dan surat observasi, persentase yang sama yaitu 74% mahasiswa menilai proses tersebut telah berjalan cukup efisien. Meskipun demikian, efisiensi ini belum disertai dengan sistem pendukung berbasis teknologi digital yang dapat meningkatkan keterjangkauan dan fleksibilitas layanan.

Hasil survei menunjukkan bahwa 89% mahasiswa mengungkapkan perlunya pengembangan layanan departemen berbasis digital. Persentase ini menunjukkan tingkat urgensi yang tinggi terhadap kebutuhan sistem layanan yang lebih modern dan adaptif terhadap dinamika mahasiswa di era digital. Mahasiswa memandang bahwa layanan digital bukan hanya menjadi pelengkap, melainkan sebagai kebutuhan utama dalam menunjang efektivitas studi. Terkait dengan fleksibilitas, sebanyak 94% mahasiswa menyatakan pentingnya sistem layanan berbasis online yang memungkinkan akses terhadap administrasi departemen kapan saja dan di mana saja. Hal ini menegaskan pentingnya implementasi platform digital yang tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga memfasilitasi transaksi akademik secara real time (Setyorini & Suliman, 2021). Kemudahan akses yang ditawarkan oleh sistem daring akan mengurangi hambatan administratif yang sering kali menjadi kendala dalam proses akademik mahasiswa. Dengan demikian, transformasi layanan ke arah digital dinilai sangat relevan dan mendesak untuk diimplementasikan dalam konteks penguatan pelayanan pendidikan tinggi. Dimensi transparansi dan kejelasan prosedur juga menjadi perhatian penting. Sebanyak 91% mahasiswa menilai bahwa kejelasan prosedur layanan administrasi merupakan faktor krusial dalam mendukung kelancaran studi mereka. Kejelasan prosedur berperan dalam menghindari miskomunikasi, mempercepat pengambilan keputusan, dan memberikan kepastian dalam proses akademik yang dijalani mahasiswa (Putriana dkk., 2024). Sistem digital memiliki potensi untuk menghadirkan alur layanan yang transparan, terdokumentasi, dan dapat dipantau oleh pengguna. Kebutuhan terhadap sistem yang mampu menyajikan informasi prosedural

secara sistematis dan mudah diakses menjadi indikator bahwa digitalisasi layanan bukan sekadar inovasi teknis, melainkan bagian dari strategi peningkatan mutu layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, data hasil analisis kebutuhan ini menjadi dasar penting bagi pengembangan *Digital-Based Learning Services* (DBLS) sebagai model layanan akademik yang adaptif, efisien, dan berorientasi pada prinsip *excellent service*.

Perencanaan Produk Media Digital

Produk media digital yang dikembangkan dalam penelitian ini berupa sebuah sistem layanan akademik berbasis web yang dirancang khusus untuk mendukung layanan administrasi di Departemen Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang. Sistem ini dikembangkan sebagai respon terhadap kebutuhan mahasiswa akan layanan akademik yang cepat, efisien dan mudah diakses kapan pun dan di mana pun (Hadiwiyono dkk., 2024). Platform ini dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna dan struktur navigasi yang intuitif agar dapat digunakan secara optimal oleh mahasiswa dari berbagai latar belakang kemampuan digital. Pengembangan sistem dilakukan melalui pendekatan berbasis kebutuhan pengguna (*user-centered design*), di mana setiap fitur disusun berdasarkan temuan dari analisis kebutuhan yang telah dilakukan sebelumnya.

Fitur utama dalam sistem ini meliputi formulir digital untuk pengajuan surat izin penelitian, surat observasi, dan pendaftaran ujian skripsi, yang sebelumnya dilakukan secara manual dan sering menimbulkan keterlambatan dalam proses layanan. Sistem juga menyediakan fitur penjejak (*tracking system*) untuk memantau kelengkapan syarat yudisium, sehingga mahasiswa dapat secara mandiri mengecek status pemenuhan dokumen dan administrasi akademiknya. Selain itu, tersedia pula layanan administrasi lainnya yang relevan, seperti permohonan surat keterangan aktif kuliah, surat rekomendasi, dan surat pengantar KKN atau PPL. Seluruh layanan ini terhubung melalui tautan yang sistematis dalam web dan dapat diakses dengan login mahasiswa yang terverifikasi, menjamin keamanan dan privasi data pengguna (Yafie & Santosa, 2025).

Inovasi ini bertujuan untuk mendigitalisasi seluruh rantai proses layanan administrasi di tingkat departemen agar lebih transparan, cepat dan terdokumentasi dengan baik. Dengan adanya sistem web ini proses pelayanan tidak lagi terbatas pada jam kerja kantor dan kehadiran fisik mahasiswa sehingga mendukung fleksibilitas belajar di era pascapandemi. Selain itu sistem ini memberikan ruang bagi staf administrasi untuk mengelola permintaan secara terstruktur, tersipkan secara digital, serta memudahkan dalam pelaporan dan evaluasi mutu layanan (Heriyanto, 2020). Pengembangan produk ini diharapkan tidak hanya meningkatkan standar *excellent service*, tetapi juga menjadi model layanan digital yang dapat direplikasi di unit akademik lainnya di lingkungan Universitas Negeri Malang.

Validasi Ahli

Hasil dari validasi dilakukan oleh tiga orang expert, yaitu ahli media digital, ahli bahasa, dan ahli desain visual, yang masing-masing memberikan penilaian terhadap aspek yang sesuai dengan keahliannya (Suharnita dkk., 2021). Hasil dari validasi ahli dapat dilihat pada tabel berikut dan menunjukkan bahwa media digital yang dikembangkan telah memenuhi kriteria kelayakan dari tiga aspek utama, yaitu media, bahasa dan visual. Dari aspek media yang mencakup fungsi sistem, kemudahan akses dan keterpakaian, diperoleh skor 18 dari 20

Tabel 1. Validasi Ahli

Aspek yang Dinilai	Validator	Skor Maksimal	Skor Diperoleh	Persentase (%)	Kategori
Media (fungsi sistem, kemudahan akses, keterpakaian)	Ahli Media	20	18	90%	Sangat Layak
Bahasa (kesesuaian istilah, kejelasan instruksi, tata bahasa)	Ahli Bahasa	20	17	85%	Layak
Visual (desain antarmuka, estetika, konsistensi layout)	Ahli Desain	20	18	90%	Sangat Layak

Hasil validasi terhadap media digital yang dikembangkan menunjukkan bahwa produk dinilai sangat layak dari sisi media, bahasa, dan visual. Berdasarkan penilaian ahli media, aspek fungsi sistem, kemudahan akses, dan keterpakaian memperoleh skor 18 dari skor maksimal 20 atau sebesar 90%, yang tergolong dalam kategori *sangat layak*. Validator menilai bahwa sistem web yang dikembangkan telah memenuhi kriteria aksesibilitas dan fungsionalitas, dengan navigasi yang mudah digunakan serta fitur yang bekerja sesuai kebutuhan pengguna. Formulir digital untuk pengajuan surat, fitur tracking yudisium, dan struktur menu dinilai telah berfungsi optimal sesuai dengan rancangan awal.

Dari aspek kebahasaan validasi dilakukan oleh ahli bahasa dengan fokus pada kejelasan instruksi, penggunaan istilah akademik, serta konsistensi tata bahasa. Skor yang diperoleh adalah 17 dari 20, atau 85%, yang tergolong dalam kategori layak digunakan (Suharnita dkk., 2021). Beberapa masukan diberikan terkait penyederhanaan istilah teknis dan penyelarasan gaya bahasa antar halaman agar lebih mudah dipahami oleh mahasiswa lintas semester. Namun secara umum, validator menyatakan bahwa

bahasa yang digunakan sudah komunikatif, efektif, dan mendukung keterpahaman pengguna terhadap setiap prosedur layanan.

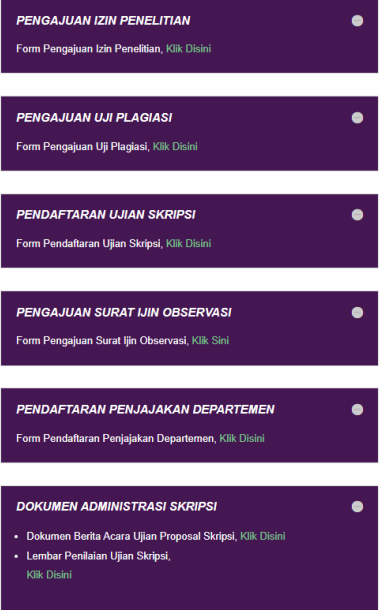
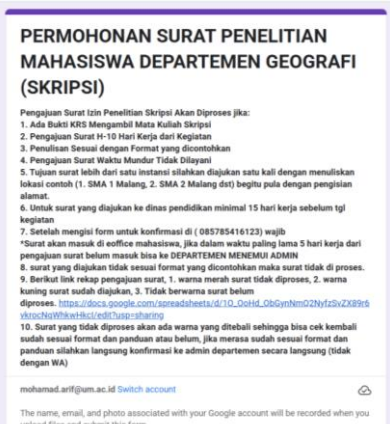
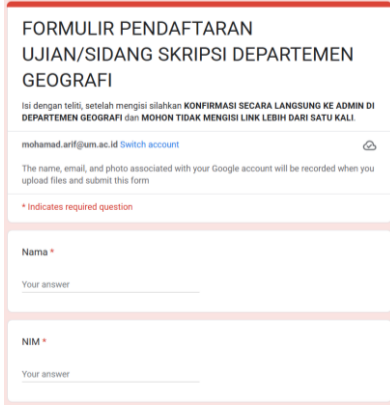
Sementara itu, validasi dari sisi tampilan visual memperoleh skor 18 dari 20, yaitu 90%, dan juga masuk dalam kategori sangat layak (Suharnita dkk., 2021). Validator ahli desain menilai bahwa tata letak halaman, kombinasi warna, ukuran huruf, serta ikon yang digunakan telah menciptakan tampilan yang menarik dan profesional. Visualisasi sistem dinilai mendukung interaksi pengguna dan tidak mengganggu fokus pengguna terhadap fungsi utama layanan. Secara keseluruhan, hasil validasi menunjukkan bahwa media digital berbasis web ini layak digunakan dan dapat diimplementasikan sebagai inovasi layanan pembelajaran berbasis digital di Departemen Geografi, Universitas Negeri Malang.

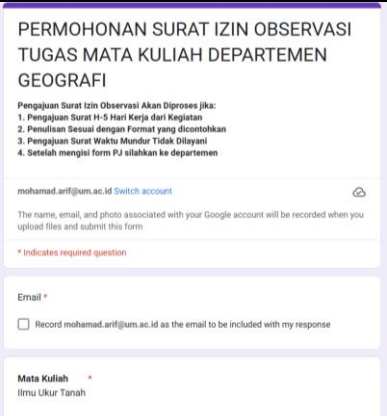
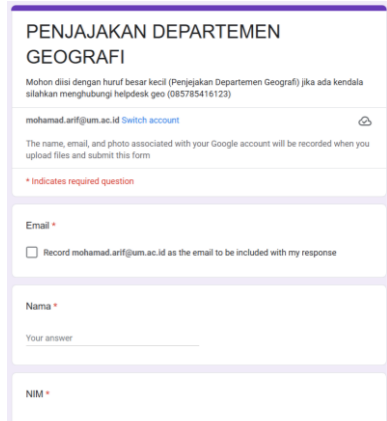
Hasil pengembangan

Bagian ini menyajikan hasil akhir dari proses pengembangan media digital berbasis web yang bertujuan untuk meningkatkan layanan administrasi akademik di Departemen Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Malang. Sistem layanan ini dirancang dalam bentuk platform berbasis web yang terintegrasi, memuat sejumlah fitur utama yang mendukung kebutuhan administratif mahasiswa, seperti pengajuan surat penelitian, surat observasi, pendaftaran ujian skripsi, penjejakan pemenuhan syarat yudisium dan akses layanan administrasi lainnya. Produk digital ini dibangun berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan telah melalui proses validasi oleh ahli media, ahli bahasa dan ahli desain visual. Kemudahan akses media digital sangat diperlukan untuk memberikan gambaran lebih konkret berikut ini adalah tangkapan layar dari produk media yang dikembangkan. Gambar fitur di web disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Gambar Fitur di Web

Gambar	Bagian
	Bagian awal web terdiri dari: • Sampul • Menu • Pengumuman • Akreditasi • Tracer study • helpdesk

	Bagian Layanan Departemen: • Pengajuan layanan izin penelitian • Pengajuan uji plagiasi • Pendaftaran ujian skripsi • Pengajuan surat ijin observasi • Pendaftaran penjejakan departemen • Dokumen administrasi skripsi 1. Dokumen berita acara ujian proposal skripsi 2. Lembar penilaian ujian skripsi
	Isi Bagian Permohonan Surat Penelitian Mahasiswa Departemen Geografi (skripsi)
	Isi Bagian Formulir Pendaftaran Ujian/Sidang Skripsi

	Isi Bagian Permohonan Surat Izin Observasi
	Isi Bagian Penjajakan

Gambar yang terdapat di dalam tabel menampilkan tampilan awal (*homepage*) dari sistem layanan administrasi akademik berbasis web yang dikembangkan. Pada bagian ini pengguna langsung disambut dengan sampul atau header yang menampilkan identitas institusi yaitu Departemen Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang. Desain sampul menggunakan visual yang mencerminkan karakter akademik dan profesionalisme institusi. Di bawah header terdapat menu utama yang disusun secara horizontal untuk memudahkan navigasi pengguna. Menu ini mencakup akses cepat ke berbagai fitur penting dalam sistem.

Selain menu utama tampilan awal juga dilengkapi dengan bagian pengumuman yang ditujukan untuk menyampaikan informasi terbaru terkait layanan akademik jadwal pengumpulan berkas maupun peraturan administratif. Kehadiran fitur pengumuman ini memungkinkan mahasiswa untuk terus memperoleh update tanpa perlu datang langsung ke kantor departemen. Di sisi lain pengguna juga dapat melihat informasi mengenai akreditasi program studi yang menjadi bagian penting dalam membangun transparansi dan akuntabilitas lembaga di hadapan mahasiswa dan publik (Ambarsari dkk., 2024).

Fitur tambahan lainnya yang disematkan pada tampilan awal adalah akses menuju *Tracer Study* yang ditujukan bagi alumni untuk mengisi data keberlanjutan studi atau pekerjaan serta *Helpdesk*, yang berfungsi sebagai sarana komunikasi langsung antara pengguna dan pengelola sistem. Fitur *helpdesk* ini disediakan dalam bentuk tautan atau formulir pengaduan/pertanyaan untuk memberikan dukungan teknis dan informasi lebih lanjut. Seluruh elemen pada halaman awal ini dirancang dengan tata letak yang responsif sehingga tetap optimal ketika diakses melalui berbagai perangkat baik komputer maupun ponsel (Moh. As'adi, 2024).

Pelatihan dan sosialisasi

Setelah produk media digital berbasis web selesai dikembangkan berdasarkan validasi hasil validasi ahli, langkah selanjutnya adalah melakukan kegiatan pelatihan dan sosialisasi kepada pengguna utama, yaitu mahasiswa Departemen Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang. Kegiatan ini bertujuan untuk mengenalkan fitur-fitur utama dalam sistem, seperti pengajuan surat digital, pendaftaran ujian, penelusuran status yudisium serta akses terhadap layanan administrasi lainnya. Sosialisasi dilakukan secara langsung melalui tatap muka dan juga melalui panduan digital yang disediakan dalam bentuk manual penggunaan sistem (Hadiwiyono dkk., 2024). Pelatihan ini diikuti secara aktif oleh mahasiswa yang menunjukkan antusiasme tinggi dalam memahami dan mempraktikkan penggunaan sistem secara mandiri.

Berdasarkan hasil observasi dan umpan balik dari pengguna diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa mampu menggunakan media digital ini dengan baik tanpa mengalami kendala teknis yang berarti. Akses terhadap fitur-fitur layanan dinilai mudah dipahami dan sistem mampu memberikan pengalaman pengguna yang efisien dan responsif (Muhajarah & Sulthon, 2020). Selain itu, mahasiswa menyampaikan bahwa keberadaan media ini sangat bermanfaat dalam mendukung kelancaran proses administrasi akademik yang sebelumnya dinilai cukup lambat jika dilakukan secara manual. Kemudahan akses kejelasan alur prosedur, serta kecepatan layanan menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Temuan ini memperkuat argumen bahwa media digital yang dikembangkan tidak hanya layak secara teknis tetapi juga relevan dan efektif dalam konteks implementasi nyata di lingkungan pendidikan tinggi. Hasil pelatihan dan sosialisasi juga memberikan bukti awal keberhasilan program pengembangan layanan digital berbasis web sebagai bagian dari transformasi pelayanan akademik menuju sistem yang lebih modern, transparan, dan berbasis teknologi informasi (Razikin & Wijaya, 2023). Dengan demikian produk ini berpotensi untuk direplikasi dan dikembangkan lebih lanjut pada lingkup layanan yang lebih luas di tingkat fakultas maupun universitas.

SIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan proses pengembangan, validasi, hingga implementasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa media digital berbasis web yang dirancang untuk mendukung layanan administrasi akademik di Departemen Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Malang, telah terbukti layak dan efektif digunakan. Sistem ini menyediakan berbagai fitur yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, seperti pengajuan surat penelitian dan observasi, pendaftaran ujian skripsi, pelacakan status yudisium, serta layanan administratif lainnya yang terintegrasi dalam satu platform. Validasi oleh para ahli menunjukkan bahwa media ini telah memenuhi standar dari aspek fungsionalitas, kebahasaan, dan visualisasi, sementara hasil uji coba menunjukkan bahwa pengguna dapat mengoperasikan sistem dengan mudah dan merasa sangat terbantu. Proses pelatihan dan sosialisasi pun berlangsung dengan baik dan berhasil meningkatkan pemahaman serta kesiapan pengguna dalam mengakses layanan digital. Keberadaan media ini secara nyata mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi layanan, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih transparan, responsif, dan modern. Oleh karena itu, media digital ini memiliki potensi besar untuk dikembangkan lebih lanjut dan direplikasi dalam skala yang lebih luas sebagai bagian dari inovasi pelayanan pendidikan berbasis teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarsari, I. F., Azizah, N., Ansori, A., Al-faruq, Y. F., & Fahrozi, K. K. (2024). Digitalisasi Informasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transformasi Desa Digital Melalui Pengembangan Website Desa Klatakan. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 4(1), 396–405. <https://doi.org/10.33379/icom.v4i1.4041>
- Ayuninsih, E., Hayati, N. R., & Fatriani, R. M. (2025). *Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Melalui Aplikasi Sicantik Cloud di Kabupaten Tebo Jambi*. 12.
- Bakhtiar, H. S. (2022). *Dikotomi Eksistensi Telemedicine Bagi Masyarakat Terpencil: Perspektif Teori Kemanfaatan*. 3.
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Hadiwiyono, H., Soeltanto, T., & Rulliansyah, I. (2024). Peningkatan Pelayanan Masyarakat melalui Inovasi Aplikasi Digital: Studi Kasus Implementasi Suradi di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang. *Akses : Journal of Publik & Business Administration Science*, 6(2), 17–21. <https://doi.org/10.58535/jasm.v6i2.53>
- Heriyanto, H. (2020). Preferensi penggunaan sumber informasi oleh mahasiswa dalam menyelesaikan tugas kuliah. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.24198/jkip.v8i1.23440>
- Latifah, L., & Nurlukman, A. D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (SABAKOTA) Kota Tangerang. *Publik: Jurnal*

- Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(1), 167–180. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i1.470>
- Maharani, D., Rahmawati, A., Putri, V. F. D., & Fauzy, M. R. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Karimah Tauhid*, 3(11), 12143–12155. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i11.15337>
- Moh. As'adi. (2024). Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyuwangi. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 49–59. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v1i4.158>
- Muhajarah, K., & Sulthon, Moh. (2020). Pengembangan Laboratorium Virtual sebagai Media Pembelajaran: Peluang dan Tantangan. *Justek: Jurnal Sains dan Teknologi*, 3(2), 77. <https://doi.org/10.31764/justek.v3i2.3553>
- Patonah, I., Sambella, M., Az-Zahra, S. M., & Tirtayasa, U. S. A. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Kombinasi (Mix Method)*. 08.
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v4i1.7339>
- Putra, C. S. (2019). *Peranan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. 2(3).
- Putriana, M., Sari, W. P., Selvyana, A., Sabila, A. P., Tsabitahadi, E., Ghania, F. A., & Sari, L. K. Y. (2024). *Analisis Penggunaan Aplikasi Whatsapp dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi antar Pribadi pada Hubungan Asmara Jarak Jauh*.
- Razikin, M. K., & Wijaya, A. (2023). *Peran Dan Dampak Pengembangan Teknologi Dalam Penyelenggaraan Program Dan Layanan Masyarakat*. 3.
- Safira Fildza & Munawar Noor. (2022). Implementasi Kebijakan Go Digital Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Mimbar Administrasi FISIP UNTAG Semarang*, 19(2), 01–18. <https://doi.org/10.56444/mia.v19i2.580>
- Saputri, D. E., & Mellita, D. (2024). *Kesiapan Sumber Daya Manusia Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Palembang Dalam Menghadapi Transformasi Digital*. 11.
- Sari, J. A., & Diana, B. A. (2024). Dampak Transformasi Digitalisasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(2), 88–96. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i2.3896>
- Setyorini, S., & Suliman, S. (2021). Implementasi Sistem Informasi Akademik Berbasis Cloud untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Akademik. *Jurnal Inovasi Teknologi dan Edukasi Teknik*, 1(9), 641–651. <https://doi.org/10.17977/um068v1i92021p641-651>
- Suharnita, E., Armis, A., & Anggraini, R. D. (2021). Pengembangan Media Pembelajaran Digital Berbantuan Worksheet Materi Bangun Ruang Sisi Datar.

ALGORITMA: Journal of Mathematics Education, 3(1), 11–26.
<https://doi.org/10.15408/ajme.v3i1.20226>

Yafie, A. A., & Santosa, I. (2025). *Bentuk Dan Faktor Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Oleh Pemerintah*. 16.

Yam, J. H. (2022). *Refleksi Penelitian Metode Campuran (Mixed Method)*.