

Implementasi Transformasi Digital Layanan Keuangan Mahasiswa Pasca Pandemi Covid-19 di Universitas Negeri Malang

¹Fahmie Poernamawatie, ²Puji Agus Kurniawan, ³Slamet Hermanto, ⁴I Nyoman Susipta, ⁵Roni Hendra Hertanto

¹⁾²⁾³⁾⁴⁾⁵⁾Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gajayana Malang, Indonesia

Email Corresponding: fahmipoerna@unigamalang.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Kata Kunci:

Transformasi Digital,
Layanan Keuangan Mahasiswa,
SERVQUAL
Pandemi Covid-19,
Aplikasi Sisetang

Tujuan utama dari implementasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan keuangan bagi mahasiswa di era pasca pandemi. Dengan mengadopsi solusi digital, universitas bertujuan untuk mengatasi kekhawatiran keselamatan dengan mengurangi interaksi fisik, sambil tetap memberikan pengalaman keuangan yang lancar dan aman bagi mahasiswa. Pandemi covid-19 telah mempercepat transformasi digital pada layanan publik. Pemerintah terus mempertahankan pendekatan digital dalam layanan publik, karena telah terbukti memberikan manfaat bagi masyarakat. Hal ini juga dilakukan oleh Universitas Negeri Malang. Pandemi covid-19 telah membawa perubahan layanan keuangan mahasiswa dari layanan manual menjadi layanan digital yang tetap dipertahankan sampai saat ini. Kegiatan ini dalam rangka pengimplementasian transformasi digital dalam layanan keuangan mahasiswa pasca pandemi covid-19. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi beberapa tahapan antara lain observasi, dokumentasi, wawancara, dan pendampingan implementasi. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa Universitas Negeri Malang melakukan transformasi layanan keuangan secara manual menjadi layanan berbasis digital dalam layanan keuangan mahasiswa, dengan mengembangkan beberapa sistem informasi yaitu aplikasi Qontak, monitoring payment, sistem informasi piutang, siacad admin, dan sipetang. Ditinjau dari 5 (lima) dimensi model SERVQUAL, kualitas layanan digital yang diberikan telah memenuhi kelima dimensi tersebut yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness. Transformasi digital layanan keuangan mahasiswa dapat meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa.

ABSTRACT

Keywords:

Digital Transformation,
Student Financial Services,
SERVQUAL
Covid-19 Pandemic,
Sisetang Application

The main objective of this implementation is to improve the efficiency, accessibility, and quality of financial services for students in the post-pandemic era. By adopting digital solutions, the university aims to address safety concerns by reducing physical interactions, while still providing a smooth and secure financial experience for students. The covid-19 pandemic has accelerated the digital transformation of public services. The government continues to maintain a digital approach in public services, as it has proven to provide benefits to the community. This is also done by the State University of Malang. The covid-19 pandemic has brought changes in student financial services from manual services to digital services which are still maintained today. This activity is in the context of implementing digital transformation in student financial services after the Covid-19 pandemic. The method of implementing the activity includes several stages including observation, documentation, interviews, and implementation assistance. The results of this activity show that the State University of Malang is transforming manual financial services into digital-based services in student financial services, by developing several information systems, namely the Qontak application, monitoring payments, accounts receivable information systems, siacad admin, and sipetang. Judging from the 5 (five) dimensions of the SERVQUAL model, the quality of digital services provided has fulfilled all five dimensions, namely reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. Digital transformation of student financial services can improve service quality to students.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 menghadirkan tantangan yang tidak biasa bagi semua lapisan masyarakat. Pada masa pandemi covid-19, masyarakat merasakan banyaknya perubahan dalam bentuk layanan publik, salah satunya perkembangan penggunaan digital. Pada masa pandemi covid-19, Universitas Negeri Malang menerapkan bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH) sesuai dengan Surat Edaran Wakil Rektor II UM Nomor: 17.3.24/UN32/KP/2020 tentang Pengaturan Kehadiran Pegawai UM dan Surat Edaran Rektor UM Nomor: 16.3.39/UN32/KP/2020 tentang Pencegahan Penyebaran Virus Corona (Covid-19) di Lingkungan Universitas Negeri Malang. Adanya WFH, maka perkuliahan, kegiatan kemahasiswaan, layanan akademik maupun non akademik serta kegiatan lainnya dihimbau untuk dilakukan secara online.

Di era digital saat ini, kegiatan online tidak akan menjadi kendala dalam produktivitas, terutama pada penyelenggaraan dan pelaksanaan layanan publik. Hal tersebut karena dukungan kecanggihan teknologi yang sudah diterapkan dalam layanan publik berbasis elektronik. Transformasi digital menjadi sangat penting dalam menghadapi pandemi covid-19.

Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan keterlibatan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pemerintahan, bisnis, dan masyarakat. Beberapa peluang utama yang berasal dari penggunaan teknologi digital dalam merespon covid-19 adalah kerja jarak jauh, mengurangi kesenjangan digital, memastikan pendidikan dan pembelajaran, dan mempromosikan transisi ekologis.

Penggunaan teknologi digital juga menimbulkan tantangan terkait dengan hak asasi manusia, seperti privasi, kesenjangan digital, dan aksesibilitas. Oleh karena itu, penting untuk memprioritaskan penggunaan teknologi melalui lensa hak asasi manusia yang ditujukan untuk melindungi warga negara, mempertahankan layanan penting, mengkomunikasikan informasi yang menyelamatkan jiwa, dan mendorong interaksi sosial ekonomi untuk kepentingan masyarakat.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa setiap perubahan sulit untuk diterapkan dalam suatu organisasi (Deline, 2019). dan hingga 70% dari perubahan dunia industri berkembang menjadi dunia digital (Parviainen et. al., 2017). Pandemi covid-19 telah mempercepat fenomena ini (Priyono et. al., 2020). Transformasi digital telah berubah dari suatu peluang teknologi menjadi suatu kebutuhan murni untuk mengelola kebutuhan serta harapan populasi dunia yang terus (Kraus et. al., 2021). Transformasi digital memperkenalkan proses dan mekanisme atau cara baru yang dapat mempengaruhi struktur utama bagaimana perusahaan menjalankan bisnisnya.

Transformasi digital adalah proses perubahan yang melibatkan penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan keterlibatan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pemerintahan, bisnis, dan masyarakat. Pandemi covid-19 telah mempercepat transformasi digital di layanan publik. Dalam upaya untuk mengurangi kontak fisik dan menjaga jarak sosial, pemerintahan di seluruh dunia beralih ke solusi digital untuk menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Transformasi digital di layanan publik selama pandemi covid-19 telah membuktikan manfaatnya dalam meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kecepatan layanan.

Pandemi telah berangsur mereda saat ini, namun pemerintah terus mempertahankan pendekatan digital dalam layanan publik, karena telah terbukti bahwa pendekatan digital telah memberikan manfaat bagi masyarakat. Hal ini juga dilakukan oleh Universitas Negeri Malang, bahwa pandemi covid-19 telah membawa perubahan layanan keuangan mahasiswa, yakni dari layanan secara konvensional, yaitu secara manual, menjadi layanan digital. Layanan berbasis digital ini tetap dipertahankan hingga saat ini.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan saat ini akan membahas tentang transformasi digital layanan keuangan mahasiswa yang telah diterapkan di masa pasca pandemi covid-19, dan bertujuan untuk melakukan evaluasi apakah implementasi layanan keuangan mahasiswa secara digital ini dapat memberikan peningkatan kualitas layanan keuangan bagi mahasiswa di Universitas Negeri Malang.

Kegiatan ini dilakukan dalam rangka mewujudkan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang layanan publik. Terimakasih atas bimbingan dan kerja sama dari berbagai pihak, terutama untuk Ibu Tutut Widyaningrum, S.Ak. selaku koordinator di lapangan. Pengabdian juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Sub Dir Keuangan Universitas Negeri Malang dan atas dukungan yang diberikan kepada pengabdian dan telah meluangkan waktu dan kesempatannya untuk bisa bergabung dan duduk bersama dalam memberikan masukan, kritik, dan pemikirannya, serta memotivasi dalam penulisan artikel pengabdian ini.

Pandemi Covid-19 telah mengguncang berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pendidikan tinggi di seluruh dunia. Universitas dan lembaga pendidikan lainnya dihadapkan pada tantangan besar untuk menghadapi situasi yang tidak stabil dan terus berubah akibat pandemi ini. Universitas Negeri Malang, sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia, tidak luput dari dampaknya. Beberapa masalah yang dihadapi Universitas Negeri Malang dalam konteks keuangan mahasiswa selama pandemi Covid-19 termasuk: Penurunan Pendapatan: Pandemi Covid-19 menyebabkan penurunan jumlah mahasiswa yang mendaftar dan membayar biaya kuliah. Banyak mahasiswa mengalami kesulitan keuangan karena situasi ekonomi yang sulit, sehingga berdampak pada pendapatan universitas. Tantangan Keamanan dan Kesehatan: Selama pandemi, perhatian terhadap keselamatan dan kesehatan menjadi prioritas utama. Layanan keuangan yang tradisional yang mengharuskan mahasiswa untuk hadir secara fisik di kampus meningkatkan risiko penyebaran virus. Universitas perlu mencari cara untuk menjaga layanan tetap berjalan tanpa mengorbankan kesehatan mahasiswa dan staf. Keterbatasan Aksesibilitas: Beberapa mahasiswa mungkin kesulitan mengakses layanan keuangan secara langsung karena pembatasan perjalanan atau situasi lockdown. Keterbatasan ini dapat menyulitkan mahasiswa dalam mengurus pembayaran biaya kuliah atau mengakses bantuan keuangan lainnya. Ketidakefisienan Proses: Proses administrasi manual yang melibatkan banyak prosedur dan dokumen fisik dapat menjadi kurang efisien selama pandemi. Keterbatasan fisik menyebabkan kesulitan dalam mengelola dan memproses data secara tepat waktu.

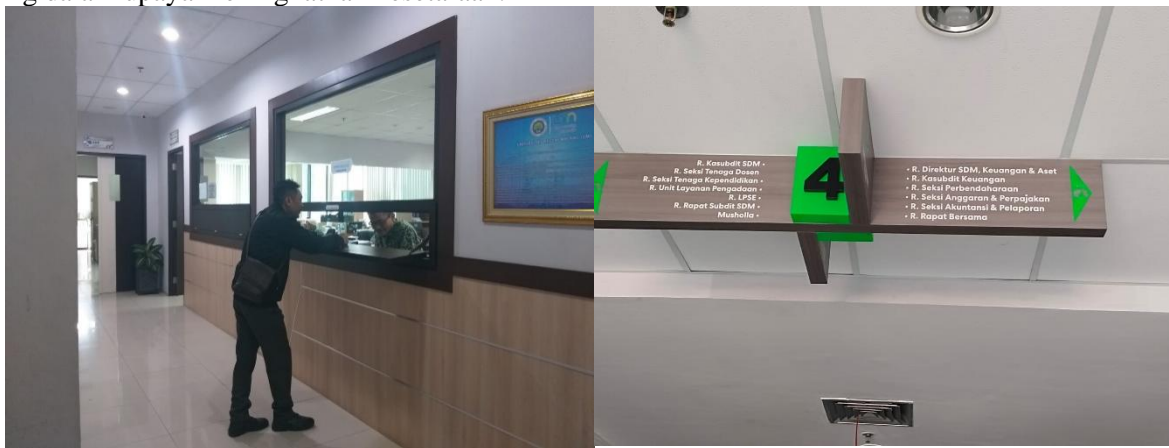
Menghadapi tantangan-tantangan tersebut, Universitas Negeri Malang menyadari pentingnya mengadopsi transformasi digital dalam layanan keuangan mahasiswa. Implementasi solusi teknologi dapat membantu mengatasi masalah yang dihadapi selama pandemi Covid-19 dan juga memberikan manfaat jangka panjang bagi universitas dan mahasiswa. Beberapa alasan utama untuk melakukan transformasi digital layanan keuangan mahasiswa adalah: Keamanan dan Kesehatan: Dengan mengadopsi layanan keuangan digital, mahasiswa dapat menghindari interaksi fisik yang berisiko dan tetap aman dari potensi penyebaran virus. Aksesibilitas dan Kemudahan: Platform digital memungkinkan mahasiswa untuk mengakses informasi dan layanan keuangan dari mana saja dan kapan saja, meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas bagi mahasiswa. Efisiensi dan Penghematan Biaya: Transformasi digital dapat mengurangi biaya administrasi dan waktu yang diperlukan untuk memproses transaksi keuangan, memberikan efisiensi dan penghematan bagi universitas. Penyediaan Informasi Real-time: Layanan keuangan digital memungkinkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi real-time tentang status keuangan mereka, seperti tagihan, pembayaran, dan beasiswa. Mendukung Model Pembelajaran Jarak Jauh: Implementasi solusi digital mendukung model pembelajaran jarak jauh yang semakin relevan selama pandemi dan setelahnya. Dengan latar belakang ini, Universitas Negeri Malang berkomitmen untuk menghadirkan transformasi digital dalam layanan keuangan mahasiswa untuk mengatasi tantangan yang dihadapi selama pandemi Covid-19 dan meningkatkan kualitas pengalaman akademik bagi mahasiswa

II. MASALAH

Implementasi Transformasi Digital Layanan Keuangan Mahasiswa Pasca Pandemi Covid-19 di Universitas Negeri Malang tentu saja akan menghadapi beberapa permasalahan yang perlu diatasi. Berikut adalah beberapa permasalahan yang mungkin muncul: Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi: Beberapa mahasiswa mungkin tidak memiliki akses atau perangkat yang memadai untuk mengakses layanan keuangan digital. Masalah ini bisa timbul karena keterbatasan internet di daerah tertentu atau keterbatasan perangkat seperti smartphone, laptop, atau komputer. Tingkat Penerimaan dan Kesiapan Pengguna: Tidak semua mahasiswa mungkin sudah terbiasa atau percaya dengan layanan keuangan digital. Beberapa dari mereka mungkin menghadapi hambatan dalam memahami cara menggunakan platform baru atau merasa tidak nyaman untuk memasukkan data pribadi mereka secara online. Keamanan Data: Dengan adopsi layanan keuangan digital, data pribadi mahasiswa, seperti informasi rekening bank atau data kartu kredit, dapat menjadi target untuk pencurian identitas atau kebocoran informasi. Universitas harus memastikan keamanan data dan implementasi sistem keamanan yang kuat. Integrasi dengan Sistem yang Ada: Universitas mungkin sudah memiliki sistem administrasi dan keuangan yang ada sebelumnya. Menyelaraskan dan mengintegrasikan sistem baru dengan sistem lama ini bisa menjadi tantangan.

Dukungan Teknis dan Pelatihan: Mahasiswa dan staf universitas perlu mendapatkan dukungan teknis yang memadai untuk menggunakan layanan keuangan digital dengan benar. Pelatihan dan panduan yang baik akan

diperlukan agar pengguna dapat memanfaatkan fitur-fitur layanan tersebut secara optimal. Keterbatasan Keuangan: Implementasi transformasi digital mungkin memerlukan investasi awal yang cukup besar. Universitas harus mempertimbangkan keterbatasan anggaran dan mencari solusi yang terjangkau dan efisien. Perubahan Budaya dan Sosialisasi: Perubahan menuju layanan keuangan digital memerlukan perubahan budaya di kalangan mahasiswa dan staf. Sosialisasi yang efektif tentang manfaat dan cara penggunaan layanan ini sangat penting untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan. Pengawasan dan Pengendalian: Universitas harus memastikan adanya mekanisme pengawasan dan pengendalian yang efektif untuk menghindari penyalahgunaan atau tindakan ilegal yang terkait dengan layanan keuangan digital. Kecepatan dan Efisiensi Layanan: Meskipun layanan keuangan digital menawarkan kemudahan, perlu juga dipastikan bahwa sistem ini dapat memberikan layanan secara cepat dan efisien tanpa mengalami penundaan atau kesalahan yang berarti. Dukungan bagi Mahasiswa yang Kurang Mampu: Universitas harus mempertimbangkan dukungan bagi mahasiswa yang kurang mampu atau tidak memiliki akses ke perangkat dan internet. Pemastian bahwa layanan keuangan tetap dapat diakses oleh semua mahasiswa adalah hal yang penting dalam upaya meningkatkan kesetaraan.

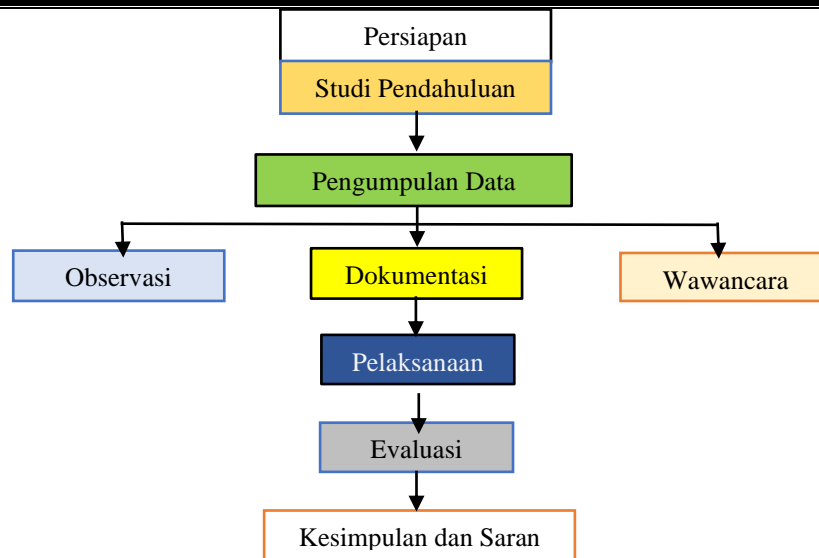


Gambar 1: Lokasi Tempat Pengabdian

III. METODE

Sebagai "responden" dalam konteks Implementasi Transformasi Digital Layanan Keuangan Mahasiswa Pasca Pandemi Covid-19 di Universitas Negeri Malang adalah mereka yang menjadi subjek penelitian atau wawancara terkait dengan implementasi transformasi digital tersebut. Responden ini merupakan pihak yang berperan memberikan tanggapan, pendapat, atau pengalaman terkait dengan penggunaan layanan keuangan digital di Universitas Negeri Malang setelah pandemi Covid-19. Terdiri dari 150 responden dari mahasiswa, pegawai, dan pihak-pihak lainnya. Metode pelaksanaan kegiatan terdiri dari beberapa tahapan antara lain persiapan (studi pendahuluan), pelaksanaan, evaluasi. Data-data yang diperlukan dalam kegiatan ini diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Informan pada kegiatan ini terdiri dari 3 (tiga) orang, yaitu Kepala Seksi Anggaran dan Perpajakan, Bendahara Penerimaan, dan Operator Layanan Loker Keuangan Mahasiswa.

Tahapan pelaksanaan kegiatan tampak pada Gambar 2 berikut ini.



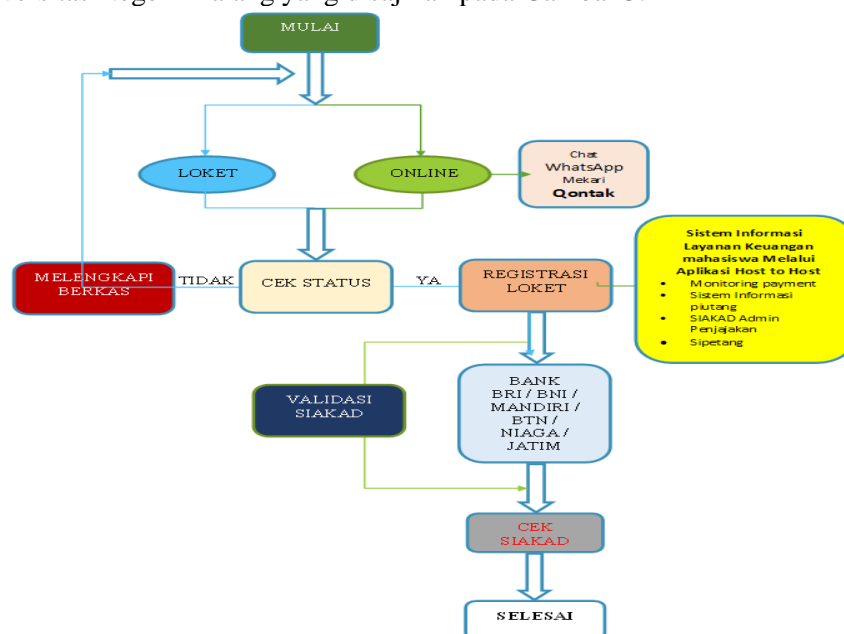
Gambar 2: Metode Pelaksanaan Kegiatan

A. Tahap Persiapan

Studi pendahuluan merupakan tahap persiapan atau tahap awal dalam pelaksanaan kegiatan. Tahap ini dilakukan pengabdian yang bertujuan untuk memahami kondisi lingkungan, identifikasi masalah atau kebutuhan yang ada, serta menentukan arah dan strategi yang akan dilakukan selama pelaksanaan kegiatan. Studi pendahuluan ini dirumuskan untuk mendapatkan gambaran proses transformasi digital dan tingkat kualitas layanan keuangan mahasiswa pasca pandemi covid-19 di Universitas Negeri Malang.

Observasi dilakukan dengan model *non participant*, studi dokumentasi diperoleh melalui penelusuran berbagai sumber dan literatur yang terkait bidang kegiatan, sedangkan wawancara dilakukan secara tidak terstruktur sehingga tidak terpacu pada pedoman wawancara. Data-data primer maupun sekunder yang diperoleh selama proses pengumpulan data selanjutnya diolah dan dideskripsikan dalam bentuk narasi sesuai dengan kebutuhan informasi yang harus disajikan.

Hasil yang diperoleh pada studi pendahuluan merupakan gambaran secara umum layanan keuangan mahasiswa di Universitas Negeri Malang yang disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Alur Layanan Keuangan Mahasiswa di Universitas Negeri Malang

Gambar 3 menunjukkan bahwa meskipun telah dikembangkan beberapa sistem berbasis digital pada layanan mahasiswa, namun masih terdapat beberapa layanan keuangan mahasiswa di Universitas Negeri Malang yang dilakukan secara langsung dengan datang ke loket yang ada di kampus.

Hasil observasi di lapangan yang dilakukan pengabdian dapat menunjukkan bahwa proses transformasi digital yang dilakukan di Universitas Negeri Malang belum sepenuhnya berjalan secara optimal, karena masih terdapat beberapa layanan manual yang dilakukan secara langsung di loket atau ruangan yang ada di kampus dan masih terlihat ada kendala dalam layanan keuangan kepada mahasiswa. Gambar 3 menunjukkan hasil pendokumentasian pengabdian terhadap proses layanan keuangan mahasiswa yang dilakukan secara manual.



Gambar 4. Proses Layanan Keuangan secara Manual

B. Tahap Pelaksanaan

Berdasarkan hasil dari studi pendahuluan, maka dapat dirumuskan bahwa dampak Pandemi covid-19 menentukan adanya transformasi digital di Universitas Negeri Malang. Transformasi digital ini diharapkan dapat memberikan dampak positif, sehingga terus dilakukannya pengembangan sistem informasi layanan publik dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Hasil studi pendahuluan di lapangan juga ditemukan beberapa kendala yang ada di loket layanan keuangan mahasiswa. Beberapa kendala tersebut adalah:

- Terdapat antrian yang banyak/ menumpuk pada layanan manual, sehingga mengganggu unit kerja lainnya. Selain itu, lokasi loket layanan keuangan mahasiswa berjauhan dengan lokasi fakultas;
- Layanan *online by WhatsApp* juga masih memiliki kendala, yaitu terjadinya penumpukan antrian *chat* dan keterbatasan ruang untuk operator yang jumlahnya lebih dari satu orang.

Adanya kendala-kendala tersebut, maka pengabdian mengusulkan mencari solusi dalam memberikan layanan keuangan mahasiswa melalui Aplikasi Layanan *Online* yang memiliki kriteria sebagai berikut :

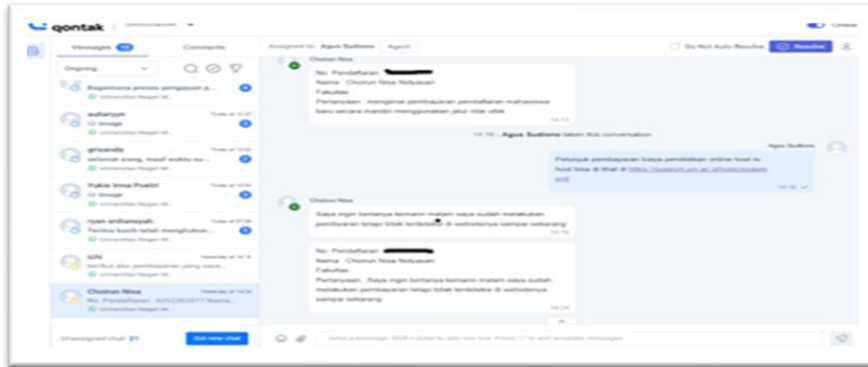
- Media sosial sebagai alat komunikasi dengan pelanggan/ mahasiswa;
- Daya tampung *chat* yang terpusat;
- Operator lebih dari satu orang.

Hasil diskusi antara tim pengabdian dengan tim layanan loket keuangan mahasiswa menghasilkan kesepakatan bahwa layanan keuangan mahasiswa dengan menggunakan Aplikasi CRM Mekari Qontak sebagai pengelola layanan loket yang berbasis Aplikasi. Kelebihan Aplikasi Qontak ini sangat fleksibel dalam menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Pusat kelola otomatis tersimpan dari setiap Interaksi pelanggan/ mahasiswa, daya tampung *chat* sangat besar dan bisa mengirim pesan secara otomatis. Gambar 4 menunjukkan proses diskusi tim pengabdian dengan tim layanan loket keuangan mahasiswa.

Aplikasi Layanan Keuangan Mahasiswa yang diusulkan untuk digunakan di Universitas Negeri Malang sebagai berikut:

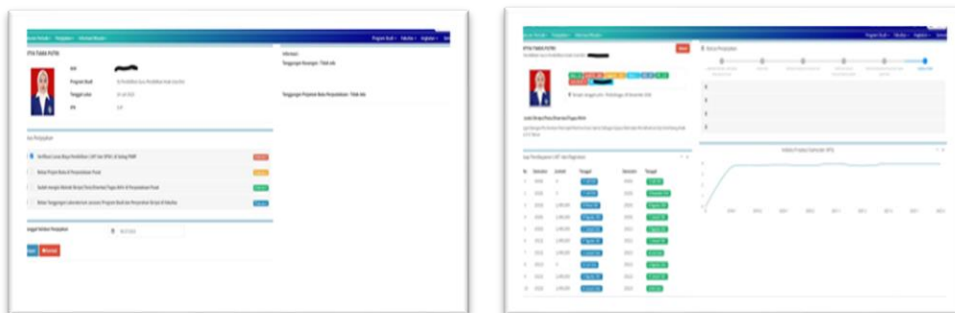
- Aplikasi CRM Mekari Qontak* adalah sebuah sistem *Call Center* yang berbasis aplikasi yang dapat digunakan petugas/ operator dalam melayani mahasiswa secara langsung *by chat whatsapp*. Aplikasi Qontak ini bisa memasang operator sesuai kebutuhan sehingga layanan *online* menjadi cepat teratasi dengan baik. Mahasiswa tidak perlu mengunjungi loket layanan atau mengirim email, namun cukup mengirim pesan melalui *whatsapp* untuk mendapatkan informasi atau bantuan terkait keuangan. Mahasiswa dapat mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan terkait dengan keuangan, dan petugas keuangan dapat memberikan informasi dengan cepat, efektif, dan efisien. Pesan yang diterima melalui *whatsapp* dapat direspon dengan cepat oleh petugas layanan keuangan. Aplikasi Qontak ini bisa menyimpan riwayat percakapan, sehingga petugas layanan keuangan dapat melihat kembali pesan-pesan sebelumnya dari

mahasiswa. Hal ini berguna untuk mempertahankan catatan komunikasi, pesan-pesan mahasiswa, dan referensi informasi yang diberikan petugas kepada mahasiswa. Hal ini sangat bermanfaat bagi petugas dan mahasiswa di kemudian hari, jika diperlukan informasi tentang catatan keuangan mahasiswa. Gambar 6 menunjukkan *aplikasi CRM Mekari Qontak* yang digunakan sebagai aplikasi penghubung dengan aplikasi Media Sosial.



Gambar 6. Aplikasi Mekari Qontak

- 2) *Monitoring payment* merupakan sistem informasi yang dikembangkan untuk melihat detail pembayaran, data perubahan besaran tarif UKT, data riwayat pendidikan, membuat/ memroses kode pembayaran bagi mahasiswa yang ingin melakukan pelunasan atas tunggakan yang dimiliki mahasiswa.
- 3) *Sistem Informasi Piutang* merupakan suatu sistem informasi yang berfungsi untuk melihat riwayat pembayaran yang dilakukan oleh mahasiswa.
- 4) *Sistem Informasi Akademik Admin/ SIAKAD Admin (Penjajakan)* merupakan Sistem informasi yang berfungsi untuk melakukan validasi bebas tanggungan untuk memproses pendaftaran wisuda bagi mahasiswa yang akan melakukan wisuda. Gambar 8 menunjukkan Aplikasi SIAKAD Penjajakan.



Gambar 7. Aplikasi SIAKAD Penjajakan

- 5) *Sipetang* adalah aplikasi sistem yang digunakan untuk melihat data penangguhan pembayaran, data bantuan pembiayaan pendidikan bagi tiap-tiap mahasiswa, data perubahan besaran nilai UKT.

Selain pengembangan digitalisasi internal, Universitas Negeri Malang juga bekerja sama dengan beberapa bank dalam kaitannya dengan pembayaran kewajiban mahasiswa, sehingga pembayaran menjadi lebih mudah dan praktis. Semua transaksi atau permohonan mahasiswa tentang layanan loket dapat direkam dan disusun laporannya melalui SIAKAD secara langsung untuk setiap mahasiswa. Secara sistem petugas akademik dan keuangan dapat terkoneksi dan bersinergi dengan sistem pada unit-unit layanan mahasiswa lainnya. Mahasiswa dimudahkan dalam melakukan pembayaran melalui *mobile banking* ataupun melalui mesin ATM di masing-masing kota berdasarkan *virtual account* (VA) yang diterbitkan oleh pihak keuangan Universitas Negeri Malang atau berdasarkan tagihan yang telah muncul pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) mahasiswa.

C. Tahap Evaluasi

Hasil wawancara dengan informan diperoleh informasi bahwa sistem *online* akan tetap dipertahankan mengingat banyak sekali perubahan atau manfaat, baik dari sistem antrian maupun kinerja para staf/ petugas di bagian loket. Berbagai manfaat atas penggunaan beberapa aplikasi sistem yang diajukan pengabdian telah memberikan manfaat, antara lain:

- Penggunaan Sistem Aplikasi Qontak membuat kinerja layanan menjadi meningkat, pelanggan/ mahasiswa merasa puas karena terlayani semua dengan baik, cepat, efisien, dan akurat;
- Petugas loket layanan keuangan memberikan respon yang cepat, mahasiswa merasa dilayani dengan baik. Layanan yang seperti ini mengurangi antrian dan waktu tunggu, dan mahasiswa merasa puas;
- Penggunaan Aplikasi CRM Mekari Qontak dapat merekam histori komunikasi petugas dengan mahasiswa, sehingga terdapat arsip yang handal. Pengarsipan ini juga membantu mempercepat pemecahan masalah jika ada pertanyaan atau keluhan di kemudian hari/ masa depan.
- Keberadaan berbagai sistem aplikasi yang diusulkan pengabdian dan dikembangkan bersama petugas layanan keuangan berguna untuk menjalin/ mempererat hubungan antara petugas layanan keuangan dengan mahasiswa;
- Dampak dari kemudahan dan kecepatan yang diberikan oleh berbagai sistem aplikasi membawa efek tertib secara akademik dan keuangan, meski masih ada sedikit kendala yang terjadi di Bank, yakni pada saat pekan her-registrasi masih terlihat antrian panjang di Bank. Namun, secara umum digitalisasi ini banyak sekali membawa perubahan sistem dalam Layanan Publik di Universitas Negeri Malang.

Gambar 10 menunjukkan proses wawancara dengan informan terkait dengan pengimplementasian berbagai sistem aplikasi, kelebihan dan kelemahannya.



Gambar 9: Proses Wawancara dengan Informan tentang Implementasi, Kelebihan, Kelemahan Sistem Aplikasi

Hasil wawancara dengan informan memperoleh informasi bahwa sistem *online* ini akan tetap dipertahankan mengingat banyak sekali perubahan atau manfaat, baik dari sistem antrian maupun kinerja para staf/ petugas di bagian loket. Informan menyatakan bahwa dalam menghadapi globalisasi digital dan adanya masa pandemi, dituntut untuk bisa bersaing dengan kompetitor, dan Universitas Negeri Malang harus mampu memberikan kemudahan layanan baik layanan akademik maupun layanan keuangan kepada mahasiswa. Pengembangan sistem informasi layanan dengan adanya pandemi covid-19 yaitu menggunakan fasilitas *chat WhatsApp* yang terkoneksi dengan Aplikasi Qontak agar memudahkan layanan secara *online*.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah berupaya untuk membangun kembali hubungan dengan masyarakat berdasarkan kepercayaan dan kemajuan, oleh sebab itu transformasi digital menjadi sangat penting saat ini. Gracia dan Ariño (2015) menyatakan bahwa kepercayaan warga negara terhadap pemerintah telah berkurang secara signifikan yang diakibatkan oleh berbagai situasi global, atau kegagalan pemerintah termasuk krisis ekonomi saat ini, kasus korupsi publik, dan bocornya informasi dan informasi pemerintah, meretas ke database publik.

Kondisi-kondisi seperti inilah yang mendorong pada unit layanan keuangan mahasiswa di Universitas Negeri Malang mengalami transformasi berbasis digital pasca pandemi covid-19. Dalam menghadapi Globalisasi Digital dan adanya masa Pandemi, dituntut untuk bisa bersaing dengan kompetitor lain yang sejenis bidangnya, juga memberikan kemudahan layanan, baik akademik maupun layanan keuangan bagi mahasiswa.

Pasca pandemi covid-19 sampai dengan saat ini, Universitas Negeri Malang menggunakan pengembangan beberapa sistem informasi dalam layanan keuangan mahasiswa. Layanan dengan menggunakan berbagai sistem aplikasi ini merupakan upaya optimalisasi layanan keuangan mahasiswa. Pengembangan sistem informasi layanan dengan adanya pandemi covid-19 yaitu menggunakan fasilitas *chat WhatsApp* yang terkoneksi dengan Aplikasi Qontak agar memudahkan layanan secara *online*.

Pengembangan sistem informasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa sebagai salah satu *stakeholders* di Perguruan Tinggi. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Rusmanto (2022) yang menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik berbasis digital dapat dilakukan melalui beberapa langkah antara lain melalui upaya menyusun keberlanjutan kebijakan pelayanan publik berbasis digital, peningkatan kualitas aparatur pemerintah dalam aspek pemanfaatan teknologi informasi, pengadaan sarana dan infrastruktur penunjang pelayanan publik berbasis digital. Ketiga upaya tersebut diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital.

Pedoman kualitas kepuasan layanan loket keuangan mahasiswa pasca pandemi covid-19 mengacu pada 5 (lima) dimensi model SERVQUAL. Penerapan model SERVQUAL dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dapat membantu mengevaluasi kinerja bagian keuangan Universitas Negeri Malang dalam hal kualitas layanan dari waktu ke waktu serta dapat berkontribusi dalam peningkatan kepuasan layanan mahasiswa sehingga dapat memperkuat hubungan dan meningkatkan loyalitas dengan mahasiswa.

Kualitas layanan dengan model SERVQUAL sebagai berikut:

- a) **Reliability (Keandalan)** dalam layanan yang diberikan oleh petugas/ operator meliputi layanan terhadap: registrasi keuangan mahasiswa baru, permintaan data riwayat keuangan mahasiswa, permintaan kode bayar tunggakan UKT/ SPSA pelunasan piutang, validasi riwayat keuangan untuk yudisium/ kelulusan/ surat keluar, validasi pembukaan portal bank setelah cuti/ mengaktifkan SIAKAD dan validasi pembayaran KTM hilang.
- b) **Assurance (Jaminan)** menunjukkan bahwa bagian keuangan Universitas Negeri Malang telah memberikan jaminan atas ketepatan waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) serta semua jenis layanan yang diberikan tidak dipungut biaya.
- c) **Tangibles (Bukti Fisik)** ditunjukkan dengan adanya penggunaan komputer bagi operator layanan keuangan mahasiswa, sehingga layanan yang diberikan petugas dapat berjalan dengan baik karena operator dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Selain itu, Universitas Negeri Malang telah memberikan kemudahan dalam proses layanan secara *online* melalui nomor layanan *whatsapp* dan melalui aplikasi. Dengan demikian, layanan dapat lebih efektif dan efisien. Hal tersebut dikarenakan adanya transformasi dari proses layanan manual menjadi proses layanan digital.
- d) **Empathy (Empati)** ditunjukkan dengan sikap operator layanan keuangan mahasiswa yang mampu memberikan layanan secara digital dengan baik dan sesuai prosedur, serta operator memberikan layanan kepada mahasiswa dengan penuh perhatian, dengan sepenuh hati, berhati-hati, dan tidak sesuka hati.
- e) **Responsiveness (Responsif)** ditunjukkan dengan sikap operator layanan loket keuangan mahasiswa yang mampu merespon dengan cepat dan segera memberikan umpan balik terhadap layanan melalui *whatsapp*. Jika terdapat tumpukan pemohon layanan, bagian keuangan dengan sigap untuk membagi permohonan layanan kepada beberapa operator, sehingga segera dapat mengurangi tumpukan permohonan dan layanan dapat dilakukan dengan cepat.

Penerapan model SERVQUAL dalam mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dapat membantu mengevaluasi kinerja bagian keuangan Universitas Negeri Malang dalam hal kualitas layanan dari waktu ke waktu serta berkontribusi dalam peningkatan *kepuasan mahasiswa* terkait layanan. Layanan yang baik pada akhirnya dapat memperkuat hubungan dengan mahasiswa dan dapat meningkatkan loyalitas. Adanya digitalisasi ini membawa pengaruh bagi petugas layanan dalam mengurai *karakteristik personal menjadi profesional* dalam bidang layanan publik, ini merupakan suatu metode yang berpengaruh pada dua sisi baik dari pengguna jasa layanan dan juga bagi petugas/ operator jasa layanan.

Implementasi transformasi digital layanan keuangan mahasiswa pasca pandemi Covid-19 di Universitas Negeri Malang adalah langkah strategis yang diambil untuk menghadapi tantangan dan perubahan akibat pandemi. Berikut adalah beberapa pembahasan terkait implementasi transformasi digital tersebut:

Tujuan Transformasi Digital: Pembahasan dimulai dengan menjelaskan tujuan dari transformasi digital ini, yaitu untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan keuangan bagi mahasiswa. Dengan

adopsi teknologi digital, layanan keuangan dapat diakses dengan lebih mudah dan cepat, sehingga mahasiswa dapat dengan lancar mengatur keuangan mereka. Pentingnya Transformasi Digital: Pembahasan juga akan mencakup pentingnya transformasi digital dalam konteks pandemi Covid-19. Universitas Negeri Malang harus beradaptasi dengan perubahan dan menyesuaikan diri dengan keadaan yang tidak stabil. Transformasi digital menjadi solusi untuk menjaga layanan tetap berjalan, sambil mengutamakan keselamatan dan kesehatan mahasiswa dan staf.

Tantangan yang Diatasi: Dalam pembahasan ini, akan dijelaskan beberapa tantangan yang berhasil diatasi melalui transformasi digital. Misalnya, keterbatasan aksesibilitas fisik yang diatasi dengan platform online, atau efisiensi administrasi yang meningkat dengan penggunaan sistem digital. Solusi Digital yang Diadopsi: Pembahasan akan mencakup solusi digital apa saja yang diadopsi oleh Universitas Negeri Malang. Contohnya dapat berupa pembayaran online, aplikasi seluler untuk informasi keuangan, atau sistem otomatisasi lainnya. Manfaat Transformasi Digital: Pembahasan akan mencakup manfaat apa yang diperoleh oleh universitas dan mahasiswa dari implementasi transformasi digital. Manfaat dapat meliputi efisiensi waktu dan biaya, kemudahan akses, dan peningkatan pengalaman mahasiswa. Pendekatan dan Implementasi: Bagian ini akan menjelaskan pendekatan yang diambil oleh Universitas Negeri Malang dalam mengimplementasikan transformasi digital ini. Hal ini mungkin termasuk langkah-langkah perencanaan, kolaborasi dengan pihak eksternal, atau pelatihan bagi staf dan mahasiswa. Evaluasi dan Tindak Lanjut: Pembahasan juga akan mencakup evaluasi terhadap implementasi transformasi digital ini. Universitas akan melakukan analisis atas keberhasilan dan kendala yang dihadapi selama implementasi. Selain itu, pembahasan juga akan mencakup langkah-langkah tindak lanjut yang direncanakan untuk terus meningkatkan layanan keuangan mahasiswa di masa depan. Dampak Transformasi Digital: Bagian ini akan menjelaskan dampak positif yang dihasilkan dari implementasi transformasi digital ini. Dampak dapat berupa peningkatan kepuasan mahasiswa, efisiensi proses, atau peningkatan akuntabilitas keuangan.

V. KESIMPULAN

Kesimpulannya, Implementasi Transformasi Digital Layanan Keuangan Mahasiswa Pasca Pandemi Covid-19 di Universitas Negeri Malang telah membuktikan manfaatnya dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan pengalaman mahasiswa. Langkah ini membuka jalan bagi pengembangan lebih lanjut dalam pemanfaatan teknologi dalam mengelola layanan keuangan untuk masa depan yang lebih baik. Dengan terus berinovasi dan beradaptasi, Universitas Negeri Malang dapat menjadi contoh inspiratif bagi perguruan tinggi lainnya dalam menghadapi tantangan dan mengoptimalkan layanan bagi mahasiswa di era digital. Pandemi covid-19 memberikan dampak positif dalam layanan publik, yakni turut mempercepat transformasi digital di berbagai lingkungan layanan publik. Layanan secara konvensional yakni bertatap muka langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem informasi secara online.

Universitas Negeri Malang merupakan salah satu Perguruan Tinggi publik memanfaatkan pengembangan sistem informasi layanan keuangan mahasiswa sebagai salah satu dampak dari pandemi covid-19. Pengembangan Layanan Keuangan Mahasiswa ini menggunakan layanan Aplikasi Qontak dengan koneksi komunikasi utamanya adalah WhatsApp.

Aplikasi Qontak yang dikembangkan tim pengabdian bersama tim layanan keuangan mahasiswa memberikan dampak positif bagi mahasiswa dan petugas pelayanan. Mahasiswa dimudahkan dalam melakukan pembayaran melalui mobile banking ataupun melalui mesin ATM di masing-masing kota berdasarkan virtual account (VA) yang diterbitkan oleh pihak keuangan Universitas Negeri Malang atau berdasarkan tagihan yang telah muncul pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD) mahasiswa.

Digitalisasi ini secara umum banyak membawa perubahan sistem dalam Layanan Publik di Universitas Negeri Malang. Dampak-dampak dari kemudahan unit layanan inilah yang membawa efek tertib secara akademik dan pembayaran keuangan mahasiswa.

Pengukuran dan peningkatan kualitas layanan dengan menerapkan model SERVQUAL di Universitas Negeri Malang dapat membantu mengevaluasi kinerja bagian keuangan. Kualitas layanan dari waktu ke waktu dapat berkontribusi dalam peningkatan kepuasan layanan mahasiswa, sehingga dapat memperkuat hubungan dan meningkatkan loyalitas petugas dengan mahasiswa.

Tidak hanya dalam hal layanan saja, dampak digitalisasi juga membawa pengaruh bagi petugas/ operator layanan dalam mengurai karakteristik personal menjadi profesional dalam bidang Layanan Publik. Hal ini

merupakan suatu metode yang berpengaruh pada dua sisi, baik dari pengguna jasa layanan dan juga bagi petugas/ operator jasa layanan.

Respon cepat juga meningkatkan kepuasan mahasiswa dan hemat waktu, tidak ada antrian loket layanan mahasiswa serta fleksibel. Mahasiswa bisa melakukan penyelesaian kewajibannya dimanapun sesuai dengan jadwal yang ditentukan kampus. Melalui pengembangan sistem aplikasi yang ada, Universitas Negeri Malang juga dapat mengembangkan angket kepuasan layanan yaitu Sistem Survei Kepuasan - Universitas Negeri Malang.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi, pengabdian melihat bahwa yang perlu dicermati dan dikembangkan adalah pemilahan sistem jasa layanan, juga masih adanya kendala pada saat musim her-registrasi, yakni terlihat adanya antrian yang panjang di bank. Penyempurnaan sistem aplikasi masih tetap harus dilakukan untuk penyempurnaan hasil yang diinginkan di masa mendatang, dengan mengikuti perkembangan teknologi dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Besson, Patrick and Rowe, Frantz. 2012. Strategizing information systems-enabled organizational transformation: A transdisciplinary review and new directions. *Journal of Strategic Information Systems*, 21 (2): 103–124. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2012.05.001>
- Deline, Mary Beth. 2019. Framing Resistance: Identifying Frames That Guide Resistance Interpretations at Work. *Management Communication Quarterly*, 33 (1): 39–67. <https://doi.org/10.1177/0893318918793731>
- Gracia, D. B., and Casaló Ariño, L. V. 2015. Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19 (1): 1–11.
- Junaidi, Fadhli. 2021. Transformasi Digital, Pelayanan Publik di Masa Pandemi. *Ekasakti Educational Journal*. 1 (2): 278-292. <https://ejournalunespadang.ac.id/index.php/EEJ/article/view/469>
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., & Roig-Tierno, N. 2021. *Digital Transformation: An Overview of the Current State of The Art of Research*. SAGE Open, 11 (3). <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>
- Laksmi, Dyah Nurlita dkk.2023.Transformasi Digital Pengelolaan Data Kesehatan Masyarakat Melalui Penerapan E-Posyandu di Desa Grujugan Kecamatan Petanahan Kabupaten Kebumen. *J-Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 8 (1): 53-60. <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/j-dinamika/article/view/3590>
- Mergel, I ., Edelman, N., and Haug, N. 2019. Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*. 36. 101385. <http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1):12-40.
- Parviainen, P., Tihinen, M., Kääriäinen, J., & Teppola, S. (2017). Tackling the digitalization challenge: How to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 5(1), 63–77. <https://doi.org/10.12821/ijispm050104>
- Priyono, A., Moin, A., and Putri, V. N. A. O. 2020. Identifying digital transformation paths in the business model of smes during the covid-19 pandemic. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 1–22. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040104>
- Republik Indonesia. 2005. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Presiden republik Indonesia. Jakarta
- Rusmanto, Wieky. 2022. Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*. 6 (4): 2667-2675. <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/3904>
- Universitas Negeri Malang. 2020. *Surat Edaran Rektor Universitas Negeri Malang Nomor: 16.3.39/UN32/KP/2020 tentang Pencegahan Penyebaran Virus Corona (Covid-19) di Lingkungan Universitas Negeri Malang*. Rektor Universitas Negeri Malang. Malang
- Universitas Negeri Malang. 2020. *Surat Edaran Wakil Rektor II Universitas Negeri Malang nomor. 17.3.24/UN32/KP/2020 tentang Pengaturan Kehadiran Pegawai Universitas Negeri Malang*. Wakil Rektor II Universitas Negeri Malang. Malang