

## Strategi Pengelolaan Administrasi Fakultas dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan di Era Digital di FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Nurussalamai<sup>1</sup>. Yusrizal<sup>2</sup>

<sup>1</sup>UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Email. [nurussalami@ar-raniry.ac.id](mailto:nurussalami@ar-raniry.ac.id)

<sup>2</sup>UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Email. [220206089@student.ar-raniry.ac.id](mailto:220206089@student.ar-raniry.ac.id)

### ABSTRAK

*Peningkatan kualitas pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Banda Aceh sangat dipengaruhi oleh strategi pengelolaan administrasi yang efektif, terutama di era digital yang terus berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan administrasi yang diterapkan di FTK UIN Ar-Raniry dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, dosen, dan staf, dengan fokus pada pemanfaatan teknologi informasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis digital, seperti Sistem Informasi Akademik (SEVIMA) dan aplikasi administrasi lainnya, telah mempermudah proses administrasi, mempercepat layanan, serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Selain itu, pelatihan rutin bagi staf administrasi dan pengembangan infrastruktur teknologi juga menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi dan infrastruktur yang belum sepenuhnya optimal masih menjadi kendala dalam pelaksanaan strategi ini. Oleh karena itu, disarankan agar FTK UIN Ar-Raniry terus meningkatkan kapasitas SDM, memperkuat infrastruktur digital, serta melakukan evaluasi berkala untuk memastikan keberlanjutan dan efisiensi pelayanan di era digital.*

**Kata Kunci:** Pengelolaan Administrasi, Kualitas Pelayanan, Era Digital

### A. PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak besar terhadap hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk di sektor pendidikan tinggi. Teknologi digital tidak hanya mempengaruhi cara mengajar dan belajar, tetapi juga mengubah cara pengelolaan administrasi dalam institusi pendidikan. Universitas, khususnya Fakultas Teknologi dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dituntut untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, termasuk dalam dunia pendidikan. Di era digital ini, hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam hal administrasi pendidikan, semakin bergantung pada teknologi. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi, dituntut untuk dapat beradaptasi dengan perubahan ini guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, dosen, dan pihak terkait lainnya.

Pengelolaan administrasi yang efisien dan efektif menjadi salah satu kunci utama dalam mendukung proses pendidikan yang berkualitas. Di FTK UIN Ar-Raniry, pengelolaan administrasi yang baik tidak hanya mempermudah alur administrasi, tetapi juga berdampak pada peningkatan mutu layanan akademik dan non-akademik. Penerapan sistem informasi berbasis digital dalam pengelolaan administrasi diharapkan dapat mempermudah proses administrasi, mempercepat pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

Namun, meskipun teknologi digital memberikan peluang besar dalam hal efisiensi, masih ada tantangan dalam implementasinya. Berbagai hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia yang terampil, infrastruktur yang belum merata, serta resistensi terhadap perubahan teknologi perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penting bagi FTK UIN Ar-Raniry untuk merumuskan strategi pengelolaan administrasi yang tepat guna memaksimalkan manfaat teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di fakultas ini.

Di sisi lain, era digital menawarkan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut melalui penerapan sistem informasi berbasis teknologi. Dengan adanya sistem digital yang terintegrasi, proses administrasi dapat dilakukan lebih cepat, akurat, dan transparan. Namun, meskipun potensi teknologi digital sudah terbukti besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, implementasinya di lingkungan FTK UIN Ar-Raniry masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah masih terbatasnya sumber daya manusia yang terampil dalam penggunaan teknologi digital, serta infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya memadai.

Selain itu, faktor budaya organisasi yang cenderung konservatif dan kurangnya pemahaman mengenai manfaat teknologi digital juga menjadi hambatan dalam transisi menuju pengelolaan administrasi berbasis digital. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi yang tepat untuk mengelola administrasi fakultas dengan memanfaatkan teknologi digital, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat, dan seluruh pemangku kepentingan, seperti mahasiswa, dosen, dan staf, dapat merasakan manfaat dari penerapan teknologi ini.

Melihat kondisi ini, penting untuk merumuskan strategi pengelolaan administrasi yang tidak hanya memperhatikan aspek teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, serta aspek kebijakan yang mendukung. Strategi ini akan menjadi landasan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan transparan di FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh, serta meningkatkan kualitas pendidikan di era digital yang terus berkembang.

permasalahan utama yang dihadapi dalam strategi pengelolaan administrasi fakultas di era digital ini Keterbatasan Infrastruktur Teknologi: Salah satu permasalahan utama yang dihadapi oleh FTK UIN Ar-Raniry adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang memadai. Meskipun teknologi digital menawarkan kemudahan dalam pengelolaan administrasi, banyak sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dan terkendala oleh perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak memadai. Hal ini menyebabkan terjadinya hambatan dalam implementasi sistem administrasi berbasis digital yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan staf. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Terampil: Penggunaan teknologi digital membutuhkan keahlian dan keterampilan tertentu. Di FTK UIN Ar-Raniry, masih terdapat keterbatasan dalam hal jumlah dan keterampilan sumber daya manusia (SDM) yang mampu mengoperasikan dan mengelola sistem administrasi berbasis digital secara optimal. Sebagian besar tenaga administrasi mungkin belum terbiasa dengan teknologi baru, sehingga perlu adanya pelatihan dan pengembangan kapasitas SDM agar mereka dapat menjalankan sistem ini dengan efektif.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi pengelolaan administrasi yang dapat diterapkan di FTK UIN Ar-Raniry, serta memberikan rekomendasi bagi pengembangan sistem pelayanan berbasis digital yang lebih efektif dan efisien. Melalui pengelolaan administrasi yang baik dan pemanfaatan teknologi digital secara optimal, diharapkan FTK UIN Ar-Raniry dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, mendukung kelancaran proses pendidikan, serta meningkatkan kepuasan seluruh pemangku kepentingan di lingkungan fakultas. Berdasarkan latar belakang diatas dalam tulisan ini penulis ingin mengkaji tiga hal, *pertama*, Bagaimana Pengelolaan administrasi fakultas di FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan; *kedua*, Sejauh mana penggunaan teknologi digital berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan *ketiga*, Apa saja tantangan yang dihadapi oleh FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pengelolaan administrasi berbasis digital untuk meningkatkan pelayanan?

## B. KAJIAAN TEORITIS

### 1. Pengelolaan Administrasi

Strategi pengelolaan administrasi merupakan pendekatan sistematis dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan administrasi guna mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Strategi ini mencakup kebijakan, prosedur, serta pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tata kelola dokumen, sumber daya manusia, dan informasi dalam organisasi<sup>1</sup>. Administrasi tidak hanya berperan dalam pencatatan dan dokumentasi, tetapi juga mendukung proses pengambilan keputusan, komunikasi organisasi, serta pelaporan kinerja. Oleh karena itu, pengelolaannya harus dilakukan secara strategis, memperhatikan dinamika internal dan eksternal organisasi<sup>2</sup>.

### 2. Prinsip-Prinsip Pengelolaan Administrasi

Menurut Siagian, prinsip pengelolaan administrasi meliputi efisiensi, efektivitas, koordinasi, integrasi, dan kesinambungan dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif<sup>3</sup>. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar dalam merancang strategi agar proses administrasi dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Strategi pengelolaan administrasi yang baik harus memprioritaskan efisiensi waktu, biaya, dan tenaga, tanpa mengurangi kualitas output administrasi. Hal ini mencerminkan pentingnya manajemen administrasi sebagai elemen strategis dalam organisasi. Beberapa prinsip penting yang mendasari strategi pengelolaan administrasi adalah:

- a) Efisiensi: Mengelola sumber daya secara hemat tanpa mengorbankan kualitas.
- b) Efektivitas: Mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.
- c) Akuntabilitas: Menjamin bahwa setiap proses administratif dapat

### 3. Ruang Lingkup Pengelolaan Administrasi

Strategi pengelolaan administrasi mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan administratif dalam suatu organisasi. Ruang lingkup ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses administrasi berjalan secara efektif,

---

<sup>1</sup> Terry, George R. *Principles of Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, 1977.

<sup>2</sup> Handayaningrat, Soewarno. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung, 1994.

<sup>3</sup> Siagian, Sondang P. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

efisien, dan akuntabel. Adapun ruang lingkup strategi pengelolaan administrasi meliputi:

- a. Perencanaan Administrasi. Meliputi penetapan tujuan administratif, penyusunan kebijakan, prosedur operasional standar (SOP), serta alokasi sumber daya manusia dan anggaran yang tepat untuk mendukung kelancaran administrasi organisasi.<sup>4</sup>
- b. Pengorganisasian Administrasi. Menyangkut pembentukan struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab, serta pengaturan wewenang dalam pelaksanaan tugas administratif.
- c. Pelaksanaan Administrasi. Tahapan ini mencakup implementasi dari **rencana** dan kebijakan administratif yang telah ditetapkan, termasuk pengelolaan surat-menyurat, arsip, inventaris, dan dokumentasi lainnya.
- d. Pengawasan dan Evaluasi. Meliputi kegiatan monitoring terhadap pelaksanaan tugas administrasi serta evaluasi terhadap kinerja administratif, guna memastikan tercapainya target dan perbaikan berkelanjutan.
- e. Pengembangan Sumber Daya Manusia Administratif. Fokus pada peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai melalui pelatihan, pendidikan, serta pengembangan karier yang relevan dengan bidang administrasi.
- f. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Strategi ini mencakup penggunaan sistem informasi manajemen, aplikasi administrasi digital, dan otomasi proses administrasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data.

#### 4. Tujuan Pengelolaan Administrasi

- a. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja administratif.
- b. Meningkatkan akurasi dan kecepatan layanan administrasi.
- c. Meningkatkan koordinasi antarunit kerja.
- d. Mendukung pengambilan keputusan yang berbasis data dan informasi.

Pengelolaan administrasi merupakan fondasi penting dalam sebuah organisasi agar berbagai fungsi administratif dapat mendukung pencapaian

---

<sup>4</sup> Mulyadi, D. (2016). *Manajemen Administrasi Modern*. Jakarta: Prenadamedia Group.

tujuan secara efisien, efektif, dan berkelanjutan. Dengan menerapkan strategi yang tepat dalam administrasi, organisasi mampu:

- a) Meningkatkan efisiensi operasional, melalui perencanaan yang matang, pembagian tugas yang jelas, dan standarisasi prosedur kerja.
- b) Memanfaatkan sumber daya dengan optimal, yaitu melalui pengelolaan keuangan, SDM, dan sarana-prasarana yang tepat guna dan biaya terkendali.
- c) Mendukung pengambilan keputusan, dengan penyediaan data dan pelaporan yang akurat, serta sistem informasi yang responsif terhadap perubahan internal dan eksternal.
- d) Menjamin kepatuhan dan akuntabilitas, baik terhadap regulasi, standar internal dan eksternal, maupun terhadap ekspektasi stakeholder, sehingga organisasi terhindar dari risiko hukum dan reputasi.
- e) Memberdayakan SDM dan membangun budaya kerja yang baik, karena administrasi yang sistematis memperjelas peran dan tanggung jawab, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.
- f) Memfasilitasi adaptasi dan inovasi, karena strategi administrasi yang baik mencakup evaluasi dan perbaikan kontinu, menjawab tantangan perubahan teknologi, regulasi, dan kebutuhan stakeholder.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan administrasi bukan sekadar aktivitas pendukung ("back-office") tetapi merupakan elemen strategis yang menentukan keandalan, kelangsungan, dan daya saing organisasi. Organisasi yang mengabaikan aspek ini berpotensi mengalami birokrasi yang gemuk, pemborosan, ketidakpastian fungsi, dan keterlambatan dalam merespons perubahan lingkungan.

## 5. Strategi Administrasi di Era Digital

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam cara organisasi, termasuk institusi pendidikan tinggi, mengelola administrasi. Di era digital, strategi administrasi tidak lagi hanya berfokus pada pencatatan manual dan alur birokrasi yang kompleks, melainkan bergeser menuju sistem yang berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan layanan.

Transformasi digital dalam administrasi mencakup penerapan sistem informasi manajemen, digitalisasi dokumen, layanan daring (online), serta pemanfaatan platform terpadu untuk kegiatan akademik dan non-akademik. Dalam konteks perguruan tinggi, strategi administrasi digital meliputi

pengelolaan data mahasiswa, kepegawaian, keuangan, arsip, hingga sistem pelayanan akademik seperti KRS, KHS, dan e-learning.<sup>5</sup>

Strategi administrasi digital yang efektif membutuhkan perencanaan yang matang, pengembangan infrastruktur teknologi, pelatihan sumber daya manusia, serta kebijakan internal yang mendukung proses digitalisasi. Keberhasilan strategi ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam beradaptasi terhadap perubahan teknologi dan budaya kerja baru yang menuntut kecepatan dan keterbukaan informasi.<sup>6</sup>

Selain itu, digitalisasi administrasi juga menjadi solusi dalam menghadapi tantangan pelayanan publik, khususnya pada sektor pendidikan tinggi yang dituntut memberikan layanan cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan masyarakat. Dengan pendekatan digital, proses administrasi dapat dilakukan tanpa batasan waktu dan tempat, sehingga mampu meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan.

Namun, penerapan strategi administrasi di era digital juga memunculkan tantangan, seperti keamanan data, resistensi pegawai terhadap teknologi baru, serta keterbatasan infrastruktur di beberapa daerah. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan manajerial yang integratif dan berkelanjutan untuk menjamin keberhasilan transformasi administrasi digital.

## **6. Tahap tahap Strategi Administrasi di Era Digital**

Di era digital yang berkembang pesat, strategi administrasi tidak lagi bisa bertumpu pada pendekatan konvensional. Transformasi digital menuntut organisasi, baik di sektor publik maupun swasta, untuk mengadopsi sistem administrasi yang lebih adaptif, efisien, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, strategi administrasi di era digital harus dirancang secara bertahap dan terstruktur untuk menghasilkan perubahan yang berkelanjutan. Adapun Tahap-Tahap Strategi Administrasi di Era Digital yaitu:

### **a. Pelayanan Akademik dan Non-Akademik dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan**

Pelayanan akademik dan non-akademik merupakan dua pilar penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di lingkungan perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Keduanya saling melengkapi

---

<sup>5</sup> Jogiyanto, H.M. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi

<sup>6</sup> Mulyadi, D. (2016). *Manajemen Administrasi Modern*. Jakarta: Prenadamedia Group.

dalam menciptakan ekosistem pembelajaran yang kondusif, inklusif, dan berorientasi pada pengembangan potensi peserta didik secara holistik.

**b. Pelayanan Akademik**

Pelayanan akademik berfokus pada dukungan terhadap kegiatan inti pendidikan, yaitu proses belajar-mengajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Bentuk pelayanan ini meliputi penyusunan kurikulum yang relevan, pengelolaan administrasi perkuliahan, layanan bimbingan akademik, pengelolaan perpustakaan, serta penyediaan fasilitas laboratorium dan akses sumber belajar digital. Pelayanan akademik yang berkualitas akan membantu mahasiswa mencapai prestasi akademik secara optimal, meningkatkan daya saing lulusan, serta mendukung tercapainya visi institusi dalam bidang pendidikan dan penelitian.

**c. Pelayanan Non-Akademik**

Sementara itu, pelayanan non-akademik mencakup aspek-aspek yang mendukung kesejahteraan, pengembangan karakter, dan kehidupan sosial mahasiswa di luar ruang kelas. Ini meliputi layanan kesehatan kampus, konseling psikologis, kegiatan organisasi kemahasiswaan, layanan beasiswa, fasilitas olahraga, layanan karier dan alumni, hingga pelayanan administrasi umum seperti pengurusan Kartu Tanda Mahasiswa dan dokumen akademik. Pelayanan non-akademik memiliki peran penting dalam membentuk mahasiswa yang tidak hanya unggul secara intelektual, tetapi juga matang secara emosional, sosial, dan spiritual. Kehadiran layanan ini menciptakan lingkungan kampus yang nyaman dan mendukung perkembangan kepribadian mahasiswa secara utuh.

**d. Integrasi Pelayanan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan**

Dalam menghadapi tantangan pendidikan di era modern, terutama di tengah perkembangan teknologi digital, pelayanan akademik dan non-akademik perlu diintegrasikan secara efisien. Penggunaan sistem informasi terintegrasi, pelayanan berbasis digital, serta pendekatan yang berpusat pada mahasiswa (student-centered approach) menjadi kunci dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan. Dengan kolaborasi yang baik antara unit akademik dan non-akademik, institusi pendidikan dapat menciptakan suasana belajar yang menyenangkan, aman, dan produktif. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas lulusan, reputasi lembaga, serta kontribusi nyata terhadap pembangunan bangsa. Pelayanan akademik dan non-akademik bukan sekadar fungsi administratif, tetapi merupakan bagian integral dari upaya menciptakan pendidikan yang bermutu, berkeadilan, dan berkelanjutan. Kedua aspek ini harus dikelola secara profesional, adaptif, dan

inovatif agar mampu menjawab kebutuhan zaman serta mempersiapkan peserta didik menjadi generasi unggul di masa depan.

## 7. Kualitas Pelayanan di Era Digital

Di era digital, tuntutan terhadap kualitas pelayanan mengalami transformasi signifikan. Pelayanan tidak lagi hanya diukur dari aspek tatap muka dan prosedur fisik, tetapi juga dari bagaimana organisasi mampu menyediakan layanan digital yang cepat, andal, aman, mudah diakses, dan sesuai dengan harapan pengguna yang semakin tinggi. Pengguna kini mengharapkan pengalaman yang seamless (tanpa hambatan), personalisasi, serta respon yang instan dan transparan.

Beberapa dimensi yang sering muncul dalam penelitian tentang kualitas pelayanan digital meliputi *efficiency* (efisiensi), *fulfillment* (kemampuan memenuhi kebutuhan pengguna), *responsiveness* (ketanggungan terhadap permintaan atau keluhan), *security* (keamanan data dan transaksi), *system availability* (ketersediaan sistem atau aplikasi), *accuracy* atau *reliability* (akurasi dan keandalan informasi atau layanan), serta *user-friendliness* atau kemudahan penggunaan antarmuka. Misalnya, dalam studi pada layanan publik digital, dimensi-dimensi seperti efisiensi, ketersediaan (availability), keamanan, dan pemenuhan (fulfilment) terbukti mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna.<sup>7</sup>

Pelayanan digital juga tidak luput dari tantangan. Kebijakan keamanan siber dan privasi menjadi sangat penting karena data pengguna disimpan dan diproses secara elektronik, sehingga kerentanan terhadap pelanggaran keamanan dapat merusak kepercayaan dan reputasi layanan. Di samping itu, perbedaan literasi digital antar pengguna dapat menciptakan kesenjangan; sebagian pengguna mungkin mudah menyesuaikan diri dengan layanan digital, tetapi sebagian lain mengalami kesulitan navigasi atau akses. Kedua hal ini jika tidak diperhatikan bisa menjadi penghambat dalam mencapai kepuasan pengguna yang tinggi.

Penelitian-penelitian terkini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital sangat mempengaruhi hasil-hasil organisasi seperti kepuasan pengguna, pengalaman pengguna (customer experience), dan loyalitas. Sebagai contoh, dalam konteks bank digital di Indonesia ditemukan bahwa aspek efisiensi

---

<sup>7</sup> Examining The Impact of E-Service Quality and E-Recovery Service Quality in Digital Public Services in Indonesia – penelitian ini meneliti pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality)

aplikasi, keamanan, dan keandalan (reliability) secara signifikan berpengaruh terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan layanan digital. Selain itu, dalam layanan publik digital, kualitas layanan dan kualitas e-recovery juga penting dalam membentuk pengalaman pengguna dan kepuasan, yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas masyarakat terhadap layanan pemerintah digital.

Dengan demikian, untuk organisasi yang ingin tetap relevan dan bersaing di era digital, penting untuk mengembangkan strategi pelayanan digital yang holistik: menyediakan sistem dan antarmuka yang bagus, menjaga keamanan dan privasi, responsif terhadap keluhan, dan terus melakukan evaluasi serta perbaikan berdasarkan masukan pengguna. Kualitas pelayanan digital bukan lagi pilihan tambahan tetapi menjadi keharusan untuk mendapatkan kepercayaan, kepuasan dan loyalitas pengguna.

## **8. Pelayanan Akademik dan Non-Akademik**

Pelayanan Akademik dan Non-Akademik dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. Pelayanan akademik dan non-akademik merupakan dua pilar penting dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan di lingkungan perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan ekosistem pembelajaran yang kondusif, inklusif, dan berorientasi pada pengembangan potensi peserta didik secara holistik.

### **a. Pelayanan Akademik**

Pelayanan akademik berfokus pada dukungan terhadap kegiatan inti pendidikan, yaitu proses belajar-mengajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Bentuk pelayanan ini meliputi penyusunan kurikulum yang relevan, pengelolaan administrasi perkuliahan, layanan bimbingan akademik, pengelolaan perpustakaan, serta penyediaan fasilitas laboratorium dan akses sumber belajar digital.

Pelayanan akademik yang berkualitas akan membantu mahasiswa mencapai prestasi akademik secara optimal, meningkatkan daya saing lulusan, serta mendukung tercapainya visi institusi dalam bidang pendidikan dan penelitian.

### **b. Pelayanan Non-Akademik**

Sementara itu, pelayanan non-akademik mencakup aspek-aspek yang mendukung kesejahteraan, pengembangan karakter, dan kehidupan sosial mahasiswa di luar ruang kelas. Ini meliputi layanan kesehatan kampus, konseling psikologis, kegiatan organisasi kemahasiswaan, layanan beasiswa,

fasilitas olahraga, layanan karier dan alumni, hingga pelayanan administrasi umum seperti pengurusan Kartu Tanda Mahasiswa dan dokumen akademik.

Pelayanan non-akademik memiliki peran penting dalam membentuk mahasiswa yang tidak hanya unggul secara intelektual, tetapi juga matang secara emosional, sosial, dan spiritual. Kehadiran layanan ini menciptakan lingkungan kampus yang nyaman dan mendukung perkembangan kepribadian mahasiswa secara utuh.

## **9. Integrasi Pelayanan untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan**

Dalam menghadapi tantangan pendidikan di era modern, terutama di tengah perkembangan teknologi digital, pelayanan akademik dan non-akademik perlu diintegrasikan secara efisien. Penggunaan sistem informasi terintegrasi, pelayanan berbasis digital, serta pendekatan yang berpusat pada mahasiswa (student-centered approach) menjadi kunci dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan.

Dengan kolaborasi yang baik antara unit akademik dan non-akademik, institusi pendidikan dapat menciptakan suasana belajar yang menyenangkan, aman, dan produktif. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas lulusan, reputasi lembaga, serta kontribusi nyata terhadap pembangunan bangsa.

Pelayanan akademik dan non-akademik bukan sekadar fungsi administratif, tetapi merupakan bagian integral dari upaya menciptakan pendidikan yang bermutu, berkeadilan, dan berkelanjutan. Kedua aspek ini harus dikelola secara profesional, adaptif, dan inovatif agar mampu menjawab kebutuhan zaman serta mempersiapkan peserta didik menjadi generasi unggul di masa depan.

## **10. Pengertian Administrasi Fakultas**

Administrasi fakultas merupakan kegiatan pengelolaan yang dilakukan di tingkat fakultas dalam sebuah perguruan tinggi untuk mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan akademik. Administrasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan sumber daya manusia, sumber daya keuangan, hingga pengelolaan layanan akademik yang melibatkan mahasiswa, dosen, dan staf pengajar lainnya. Secara umum, administrasi fakultas adalah proses pengorganisasian dan pengaturan berbagai aktivitas yang ada di fakultas, yang bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pendidikan. Aktivitas ini mencakup berbagai fungsi, seperti perencanaan, pengorganisasian,

pelaksanaan, dan pengawasan, yang semuanya berfokus pada peningkatan kualitas pendidikan dan pelayanan akademik.

Beberapa elemen penting dalam administrasi fakultas antara lain adalah:

- a. Pengelolaan Sumber Daya Manusia: Mengatur dan mengelola dosen, tenaga pengajar, staf administrasi, dan mahasiswa dengan tujuan menciptakan lingkungan akademik yang produktif dan kondusif.
- b. Pengelolaan Keuangan: Menyusun dan mengatur anggaran fakultas, baik untuk kegiatan akademik, penelitian, maupun pengembangan fasilitas lainnya.
- c. Pengelolaan Layanan Akademik: Mencakup pengelolaan proses registrasi mahasiswa, penjadwalan kuliah, ujian, hingga pemberian ijazah. Hal ini juga meliputi pelayanan yang berhubungan dengan akademik bagi mahasiswa dan dosen.
- d. Pengelolaan Infrastruktur dan Fasilitas: Mengatur sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang proses pembelajaran dan penelitian di fakultas, seperti ruang kuliah, laboratorium, dan fasilitas lainnya.
- e. Penerapan Sistem Informasi Akademik: Di era digital, administrasi fakultas juga melibatkan penggunaan teknologi informasi, seperti sistem informasi akademik, e-learning, dan aplikasi berbasis digital yang mempermudah pengelolaan administrasi dan pelayanan kepada civitas akademika.<sup>8</sup>

Administrasi fakultas yang baik harus dapat meningkatkan kualitas layanan, memberikan kemudahan dalam berbagai proses administratif, serta menciptakan hubungan yang harmonis antara fakultas dengan mahasiswa, dosen, dan pihak lain yang terkait. Selain itu, administrasi yang efisien juga menjadi salah satu kunci dalam mewujudkan tujuan institusi pendidikan tinggi, seperti menciptakan lulusan yang berkualitas dan memperkuat reputasi akademik fakultas. Secara keseluruhan, administrasi fakultas merupakan bagian integral dari manajemen pendidikan yang harus terus berkembang, terlebih dengan pesatnya perkembangan teknologi digital yang membuka berbagai peluang untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan dan pelayanan di tingkat fakultas.

---

<sup>8</sup> Purwanto, A. (2018). Pengelolaan Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(2), 123-135.

## 11. Tujuan Administrasi Fakultas:

- a. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pengelolaan Sumber Daya: Tujuan utama administrasi fakultas adalah untuk mengelola sumber daya manusia, keuangan, dan fasilitas secara efisien. Dengan pengelolaan yang baik, proses pendidikan dapat berlangsung dengan lancar dan optimal. Sumber daya yang terbatas dapat digunakan dengan sebaik-baiknya untuk mendukung kegiatan akademik dan non-akademik.
- b. Mendukung Pencapaian Tujuan Akademik: Administrasi fakultas bertujuan untuk mendukung pencapaian tujuan akademik fakultas, seperti kelancaran proses pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Proses administrasi yang baik dapat memastikan bahwa semua kegiatan akademik berjalan sesuai dengan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan.
- c. Memberikan Pelayanan yang Berkualitas kepada Stakeholder: Administrasi fakultas bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memadai dan berkualitas kepada mahasiswa, dosen, dan staf akademik lainnya. Layanan yang dimaksud termasuk pendaftaran mahasiswa, pengelolaan ujian, distribusi bahan ajar, dan layanan administrasi lainnya yang mendukung kelancaran proses pendidikan.
- d. Meningkatkan Kualitas Layanan dan Pengalaman Akademik: Administrasi yang efisien dapat menciptakan lingkungan akademik yang nyaman, dengan mengurangi hambatan administratif yang sering menjadi kendala bagi mahasiswa dan staf. Hal ini pada gilirannya dapat meningkatkan pengalaman akademik mahasiswa dan staf pengajar.
- e. Mewujudkan Tata Kelola yang Baik (Good Governance): Administrasi fakultas berperan penting dalam mewujudkan tata kelola yang transparan, <sup>9</sup>akuntabel, dan responsif di tingkat fakultas. Ini termasuk dalam pengelolaan keuangan, sumber daya manusia, serta keputusan-keputusan strategis yang diambil dalam rangka pengembangan fakultas.

Dengan demikian, administrasi fakultas memiliki tujuan dan manfaat yang sangat besar dalam mendukung kelancaran operasional fakultas serta dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan akademik.

---

<sup>9</sup> Suryani, E. (2015). *Manajemen Administrasi Fakultas di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pengelolaan yang baik dan efisien akan menciptakan suasana yang kondusif untuk mencapai visi dan misi fakultas serta universitas secara keseluruhan.

## 12. Kualitas Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran berbagai kegiatan di lingkungan organisasi, khususnya dalam dunia akademik. Kualitas pelayanan administrasi yang baik tidak hanya akan mendukung efektivitas operasional, tetapi juga berpengaruh terhadap citra dan kredibilitas institusi. Dalam konteks penulisan jurnal, pelayanan administrasi yang berkualitas dapat mempercepat proses pengelolaan artikel, membantu penulis dalam memahami prosedur penerimaan, serta memastikan komunikasi yang jelas antara editor, reviewer, dan penulis.<sup>10</sup>

Kualitas pelayanan administrasi dalam penulisan jurnal dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain responsivitas, transparansi, efisiensi, dan akurasi. Responsivitas mengacu pada kemampuan tim administrasi untuk merespon permintaan, pertanyaan, atau keluhan dengan cepat dan efektif. Proses penerimaan artikel, komunikasi mengenai status pengajuan, serta proses revisi harus dilakukan dengan waktu yang singkat dan jelas. Transparansi dalam memberikan informasi tentang proses editorial, timeline review, serta feedback sangat penting untuk memberikan rasa kepercayaan kepada penulis.

Efisiensi adalah elemen penting dalam pelayanan administrasi, dimana pengelolaan artikel dan administrasi terkait dilakukan dengan sistem yang terstruktur, sehingga meminimalkan penundaan dan memastikan bahwa artikel dapat diterbitkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, akurasi dalam pengelolaan data, seperti detail penulis, hasil review, hingga proses proofing, sangat penting untuk menghindari kesalahan yang bisa merugikan penulis dan lembaga penerbit.

Dengan pelayanan administrasi yang berkualitas, proses penulisan jurnal menjadi lebih lancar, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas akademik dan mempercepat distribusi pengetahuan. Kualitas pelayanan administrasi yang baik juga memberikan dampak positif bagi pengembangan reputasi jurnal, karena jurnal yang dikelola secara profesional akan lebih dihargai oleh komunitas akademik global.

---

<sup>10</sup> Purwanto, A. (2018). Pengelolaan Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(2), 123-135.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi dalam penulisan jurnal merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi efektivitas dan keberhasilan penerbitan artikel ilmiah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi perlu menjadi fokus utama dalam rangka meningkatkan kredibilitas dan mutu jurnal akademik.

#### A. Strategi Pengelolaan Administrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pengelolaan administrasi yang efektif merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor, baik itu pelayanan publik, pendidikan, kesehatan, maupun sektor lainnya. Pengelolaan administrasi yang baik tidak hanya berfokus pada pencatatan data atau pengelolaan arsip, tetapi juga mencakup sistematisasi dan pengaturan berbagai proses administratif untuk mendukung tujuan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Strategi pengelolaan administrasi yang efektif dapat dimulai dengan penyusunan prosedur kerja yang jelas dan terstruktur. Prosedur ini memastikan bahwa setiap langkah dalam pelayanan mengikuti alur yang sudah ditetapkan, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau kebingungan dalam memberikan pelayanan. Misalnya, dalam pelayanan kesehatan, prosedur yang jelas terkait pendaftaran pasien, pemeriksaan medis, hingga pemberian obat, akan mengurangi waktu tunggu dan meminimalisir kekeliruan.

Selanjutnya, penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi memiliki peran yang sangat penting. Dengan memanfaatkan sistem manajemen data berbasis digital, proses administratif menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses. Penggunaan software atau aplikasi untuk memantau kinerja staf, mengelola jadwal, dan menyimpan data pasien atau pelanggan memungkinkan layanan dilakukan dengan lebih cepat dan tepat sasaran. Teknologi juga mempermudah komunikasi antara pihak pengelola dan penerima layanan, sehingga keluhan atau permintaan dapat segera ditindaklanjuti.

Selain itu, pelatihan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia juga menjadi strategi kunci dalam pengelolaan administrasi yang efektif. Staf yang terampil dalam menjalankan tugas administratif akan mampu mendukung kelancaran proses pelayanan. Pelatihan secara rutin mengenai standar pelayanan, penggunaan sistem administrasi terbaru, dan cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan menjadi investasi yang tak ternilai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Evaluasi dan pengawasan yang berkala juga sangat penting untuk menjaga kualitas administrasi. Melalui evaluasi, pihak

pengelola dapat mengetahui kekurangan dalam sistem administrasi dan mencari solusi untuk perbaikan. Pengawasan yang dilakukan oleh pihak yang berkompeten memastikan bahwa setiap prosedur dan kebijakan yang diterapkan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, strategi pengelolaan administrasi yang efektif berperan besar dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan pengaturan yang tepat, pemanfaatan teknologi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta evaluasi yang berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan akan meningkat secara signifikan, memberikan kepuasan bagi setiap pihak yang terlibat, serta mendukung tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

### C. METODE PENELITIAAN

Penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian kualitatif dengan bersifat deskriptif. Karena masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini nantinya akan dideskripsikan menggunakan narasi. Yang bertujuan untuk mendapatkan penelitian yang *transferability*. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Tehnik pengumpulan data penelitian ini menggunakan tehnik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

### D. HASIL PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan strategi pengelolaan administrasi fakultas di FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh menunjukkan upaya sistematis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan akademik dan non-akademik. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, teridentifikasi bahwa pihak fakultas telah menerapkan beberapa strategi utama dalam pengelolaan administrasi, di antaranya digitalisasi layanan, penguatan kompetensi SDM, serta pembentukan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih terstruktur. Pertama, digitalisasi administrasi melalui sistem informasi akademik dan penggunaan aplikasi perkantoran seperti *e-office* telah mempercepat proses pelayanan dan meminimalisasi kesalahan dalam pengelolaan data. Hal ini dinilai cukup efektif dalam menjawab kebutuhan mahasiswa dan dosen terhadap akses layanan yang cepat dan akurat; *Kedua*, pelatihan dan pengembangan bagi tenaga administrasi dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam menjalankan tugas.

Kegiatan ini dinilai penting untuk menjaga konsistensi pelayanan yang profesional dan responsif terhadap perkembangan teknologi dan regulasi pendidikan tinggi dan *Ketiga*, penerapan SOP dalam setiap lini pelayanan administrasi membantu menciptakan keteraturan dan transparansi dalam proses kerja. SOP ini juga menjadi acuan evaluasi kinerja serta memudahkan monitoring terhadap setiap layanan yang diberikan.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, ditemukan bahwa penggunaan teknologi digital memiliki peran yang cukup besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Teknologi digital telah digunakan dalam berbagai aspek layanan administrasi, mulai dari sistem informasi akademik, layanan surat-menyurat elektronik, pengarsipan digital, hingga komunikasi internal melalui platform daring. Penggunaan sistem informasi akademik (SIAKAD), misalnya, memungkinkan mahasiswa untuk melakukan berbagai layanan administrasi seperti pengisian KRS, pengecekan nilai, dan cetak KHS secara mandiri dan efisien. Selain itu, aplikasi layanan surat elektronik dan *e-office* mempermudah proses administrasi internal, mempercepat alur disposisi, dan meminimalisir penggunaan kertas. Namun, meskipun manfaatnya cukup besar, pelaksanaan teknologi digital belum berjalan secara maksimal. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain adalah keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya menguasai sistem digital, gangguan jaringan internet, serta masih adanya layanan yang harus dilakukan secara manual karena belum terintegrasi dalam sistem digital.
3. Tantangan utama yang dihadapi oleh FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pengelolaan administrasi berbasis digital adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Meskipun sebagian besar layanan administrasi telah mulai diarahkan ke sistem digital, ketersediaan perangkat keras (komputer, server, dan jaringan internet) masih belum merata di seluruh unit. Beberapa bagian administrasi masih mengandalkan perangkat lama yang tidak lagi mendukung sistem terbaru secara optimal. Selain itu, kurangnya pelatihan dan penguasaan teknologi oleh sebagian tenaga administrasi juga menjadi kendala signifikan. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan sistem digital, sehingga proses kerja sering terhambat atau masih bergantung pada metode manual. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan agar dapat mengikuti perkembangan teknologi yang diterapkan.

## E. KESIMPULAN

1. pelaksanaan strategi pengelolaan administrasi fakultas di FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan telah berjalan cukup efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Strategi yang diterapkan meliputi digitalisasi sistem administrasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) secara menyeluruh di berbagai unit pelayanan. Digitalisasi administrasi memberikan dampak positif terhadap kecepatan dan akurasi pelayanan, sementara peningkatan kompetensi pegawai administrasi berkontribusi terhadap profesionalisme kerja. Penerapan SOP juga berhasil menciptakan keteraturan, transparansi, dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi.
2. Penggunaan teknologi digital telah membantu menciptakan layanan administrasi yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh mahasiswa, dosen, serta tenaga kependidikan. Melalui penerapan sistem informasi akademik, layanan surat-menyurat elektronik, dan pengelolaan data berbasis digital, proses administrasi menjadi lebih tertata dan transparan. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan efektivitas kerja serta kepuasan pengguna layanan. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat dan tingkat kesalahan yang lebih rendah.
3. Tantangan yang dihadapi oleh FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam pengelolaan administrasi berbasis digital untuk meningkatkan pelayanan meliputi: a) Keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti perangkat keras dan jaringan internet yang belum memadai di seluruh unit kerja; b) Kurangnya kompetensi dan pelatihan teknis bagi sebagian tenaga administrasi dalam mengoperasikan sistem digital secara efektif; c) Belum terintegrasi sistem administrasi antar unit, yang menyebabkan duplikasi data dan memperlambat proses layanan; d) Resistensi terhadap perubahan, di mana sebagian pegawai masih terbiasa dengan sistem manual dan belum siap sepenuhnya menerima digitalisasi; serta e) Minimnya perhatian terhadap keamanan data, baik dalam bentuk perlindungan sistem maupun kesadaran pengguna terhadap risiko digital.

## DAFTAR PUSTAKAN

- Alimuddin, M. (2014). *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Anggraeni, R. & Purwanto, A. (2020). "Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di Perguruan Tinggi Negeri melalui Penggunaan Sistem Informasi Akademik." *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(2), 102-114.
- Daryanto, A. (2014). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gulo, W. (2010). *Manajemen Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, N. (2019). "Peran Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran di Perguruan Tinggi." *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 7(1), 23-37.
- Hidayat, R. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Perguruan Tinggi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Kemenristek Dikti. (2020). "Peningkatan Kualitas Administrasi di Perguruan Tinggi." *Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi*. Diakses dari: <https://www.ristekdikti.go.id>
- Mulyasa, E. (2007). *Manajemen Pendidikan: Dasar, Konsep, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, H. M. (2016). *Manajemen Perguruan Tinggi: Perspektif dan Implementasi*. Jakarta: Kencana.
- Purwanto, A. (2018). *Pengelolaan Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi*. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 14(2), 123-135.
- Sigit, A. (2021). "Transformasi Digital dalam Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi." Universitas Indonesia. Diakses dari: <https://www.ui.ac.id>
- Suryabrata, S. (2010). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani, E. (2015). *Manajemen Administrasi Fakultas di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suyanto, S. (2016). *Manajemen Pendidikan Tinggi: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafruddin, M. & Kurniawan, A. (2018). "Peran Administrasi dan Pelayanan di Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan." *Prosiding Konferensi Nasional Pendidikan*, 11(2), 160-174.
- Widodo, W. (2014). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Insan Madani.

Widodo, W. (2018). "Implementasi Sistem Informasi dalam Pelayanan Akademik di Perguruan Tinggi." *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, 12(1), 45-58.