

## **STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN**

Tenti Elizah<sup>1</sup>, Hamengkubuwono<sup>2</sup>, Emmi Kholilah Harahap<sup>3</sup>  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Bengkulu, Indonesia  
e-mail: [1tentielizah@iaincurup.ac.id](mailto:tentielizah@iaincurup.ac.id), [2hamengku7@gmail.com](mailto:hamengku7@gmail.com),  
[3emmiharahap57@gmail.com](mailto:emmiharahap57@gmail.com)

### **Abstract**

*This research aimed to explore the strategies for developing student administrative services at IAIN Curup and the contributing factors to these services' development. This case study involved administrative staff, students, and institutional leaders at IAIN Curup, recruited using purposive sampling methods. Data collection was conducted through interviews and observations and analyzed using an interactive model. Key findings of the research emphasized crucial indicators for enhancing student administrative services. Response time was prioritized by implementing flexible staff scheduling, enhancing information systems, and conducting periodic evaluations. Improvements in information accessibility were achieved through data standardization and optimization of digital access. Queue reduction was addressed through process engineering, staff augmentation, and effective dissemination of queue information. Quality of service was enhanced by satisfaction surveys, feedback analysis, and benchmarking practices. Integration of information systems involved comprehensive evaluations, data protection measures, and system maintenance. Enhancements in communication quality were realized through channel reviews, ensuring transparency, advancing technology, and providing staff training. Supporting the development of these services were institutional management support, investments in information technology, human resource training, interdepartmental cooperation, student involvement in improvements, and a commitment to continuous enhancement. Future research should extend these findings to different higher education contexts to validate the results.*

**Keywords:** *Student Services; Student Administration; Student Administration Development Strategies.*

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup serta faktor-faktor yang mendukung pengembangan tersebut. Melibatkan staf administrasi, mahasiswa, dan pimpinan institusi, penelitian studi kasus ini menggunakan teknik purposive sampling untuk rekrutmen subjek. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif. Temuan utama mengidentifikasi indikator kunci untuk meningkatkan layanan administrasi mahasiswa. Fokus pada peningkatan*

*kecepatan respon melalui penjadwalan staf yang fleksibel, peningkatan sistem informasi, dan evaluasi berkala. Aksesibilitas informasi ditingkatkan dengan standarisasi data dan optimalisasi akses digital. Upaya pengurangan antrian dilakukan melalui rekayasa proses, penambahan staf, dan diseminasi informasi antrean. Kualitas layanan diperkuat dengan survei kepuasan, analisis umpan balik, dan benchmarking. Integrasi sistem informasi diimplementasikan melalui evaluasi komprehensif, perlindungan data, dan pemeliharaan sistem. Kualitas komunikasi ditingkatkan dengan peninjauan saluran, peningkatan transparansi, pengembangan teknologi, dan pelatihan staf. Pengembangan layanan ini didukung oleh dukungan manajemen institusi, investasi dalam teknologi informasi, pelatihan SDM, kerjasama antardepartemen, partisipasi mahasiswa, dan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Penelitian lanjutan diharapkan mengonfirmasi temuan ini dalam konteks pendidikan tinggi yang berbeda.*

**Kata Kunci:** *Layanan; Administrasi Mahasiswa; Strategi Pengembangan Administrasi Mahasiswa.*

Received: May 08 <sup>th</sup> 2024	Revision: August 18 <sup>th</sup> 2024	Publication: September 13 <sup>th</sup> 2024
--	---	---

## **A. Pendahuluan**

Layanan administrasi kemahasiswaan merupakan komponen yang sangat penting dalam ekosistem pendidikan tinggi karena mendukung mahasiswa dalam navigasi mereka melalui berbagai aspek administratif, akademik, dan non-akademik yang memengaruhi keberhasilan mereka selama masa studi (Maiya & Aithal, 2023). Layanan administrasi kemahasiswaan adalah segala bentuk dukungan dan bantuan yang diberikan kepada mahasiswa dalam hal administrasi akademik dan non-akademik di institusi Pendidikan (Johnson et al., 2022). Ruang lingkup layanan administrasi kemahasiswaan mencakup proses pendaftaran, pembayaran biaya kuliah, bantuan akademik, konseling karier, serta pengelolaan data dan informasi mahasiswa. Layanan administrasi kemahasiswaan di perguruan tinggi penting untuk diteliti karena dapat memengaruhi keberhasilan akademik, kesejahteraan, dan pengalaman belajar mahasiswa, serta memberikan wawasan tentang efektivitas sistem pendukung bagi mahasiswa dalam mencapai tujuan pendidikan mereka.

Layanan Administratif Kemahasiswaan di perguruan tinggi merujuk pada segala bentuk layanan yang disediakan oleh institusi pendidikan untuk mendukung mahasiswa dalam hal administrasi akademik dan non-akademik (Lala & Marhalim, 2019). Ini mencakup proses pendaftaran, pembayaran biaya kuliah, administrasi akademik seperti pendaftaran mata kuliah dan pengelolaan jadwal, bantuan

keuangan, layanan kesehatan, dorongan akademik, serta informasi tentang kesempatan karier dan pengembangan pribadi (Khaeroni & Farhurrohan, 2019).

Ruang lingkup layanan administratif kemahasiswaan mencakup sejumlah aspek yang penting bagi mahasiswa dalam menjalani kehidupan kampus dan meraih kesuksesan akademik serta pengembangan pribadi. Ini termasuk proses pendaftaran dan administrasi akademik, pembayaran biaya kuliah dan bantuan keuangan, bimbingan akademik, layanan kesehatan, informasi karier, dan fasilitas pengembangan pribadi seperti pelatihan kepemimpinan. Semua layanan ini dirancang untuk memastikan akses mahasiswa terhadap pendidikan yang lancar dan berkualitas, serta membantu mereka dalam pengembangan diri dan persiapan untuk karier setelah lulus dari perguruan tinggi (Yang & Talha, 2021).

Indikator-indikator layanan administrasi kemahasiswaan di perguruan tinggi mencakup berbagai aspek yang mengukur efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Pertama, kecepatan respon menjadi indikator penting, yang mencakup waktu tanggapan terhadap pertanyaan mahasiswa dan ketersediaan staf yang siap memberikan bantuan dengan cepat (Sunaengsih et al., 2021). Selanjutnya, aksesibilitas informasi menjadi faktor kunci, diukur dari ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur administrasi serta kemudahan akses terhadap sistem informasi (Malik, 2020). Pengurangan antrean juga menjadi indikator, yang mencakup manajemen antrean agar mahasiswa dilayani dengan efisien di loket administrasi (Valdez et al., 2020). Kualitas layanan menjadi fokus penting, diukur dari kepuasan mahasiswa dan kemampuan layanan untuk memenuhi kebutuhan serta harapan mereka (Ali et al., 2020). Integrasi sistem informasi juga menjadi indikator, yang mencakup ketersediaan sistem yang terintegrasi dan dapat menyediakan informasi yang akurat dan terkini (Abilio et al., 2019). Kualitas komunikasi menjadi faktor lain, yang mencakup efektivitas dalam menyampaikan informasi dan transparansi dalam berkomunikasi (Martins et al., 2019). Terakhir, ketersediaan layanan tambahan juga menjadi indikator, yang mencakup keberagaman layanan yang ditawarkan dan kesesuaian dengan kebutuhan dan perkembangan mahasiswa (Martins et al., 2019). Evaluasi berkala terhadap indikator-indikator ini penting untuk memastikan bahwa layanan administrasi kemahasiswaan dapat memberikan dampak positif dan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan baik.

Faktor-faktor yang memengaruhi pengembangan layanan administratif kemahasiswaan meliputi ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, teknologi informasi yang canggih, kebijakan yang fleksibel, komunikasi yang efektif antara unit administrasi, partisipasi aktif mahasiswa dalam perancangan layanan,

dan evaluasi terus-menerus untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (Liu et al., 2021).

Ruang lingkup layanan administrasi kemahasiswaan yang cukup luas dan kompleks cenderung membuat proses layanan administrasi menghadapi berbagai masalah. Masalah-masalah yang sering terjadi dalam konteks administrasi layanan kemahasiswaan di perguruan tinggi meliputi berbagai aspek yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan tersebut. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya, baik dalam hal jumlah staf yang tersedia maupun anggaran yang dialokasikan untuk layanan kemahasiswaan. Hal ini dapat menghambat kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang optimal kepada mahasiswa (Mustari, 2022). Selain itu, kompleksitas prosedur administrasi juga menjadi masalah serius, di mana prosedur yang rumit dan berbelit-belit dapat menyulitkan mahasiswa dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan dengan cepat dan tepat (Along, 2020). Kurangnya komunikasi yang efektif antara mahasiswa, staf administrasi, dan fakultas juga dapat menyebabkan ketidaksesuaian informasi yang diterima oleh mahasiswa, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi pengalaman belajar mereka. Masalah lainnya termasuk teknologi dan sistem yang tidak optimal, kurangnya pelatihan staf, tingkat layanan yang tidak konsisten antar departemen atau unit, serta kurangnya evaluasi dan pembaruan terhadap kebijakan dan prosedur layanan kemahasiswaan (Widawati, 2020). Semua ini menunjukkan perlunya perhatian yang serius dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan administrasi kemahasiswaan di perguruan tinggi.

Strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di Perguruan Tinggi merujuk pada rencana sistematis dan terarah yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam berbagai aspek administratif di institusi Pendidikan (Moriña, 2019). Ini mencakup peningkatan proses pendaftaran dan administrasi, pembayaran biaya kuliah, bimbingan akademik, layanan kesehatan, informasi karier, dan fasilitas pengembangan pribadi. Definisi ini juga mencakup strategi untuk mengatasi masalah-masalah yang mungkin muncul dalam layanan administratif, seperti antrean panjang, keterbatasan sumber daya manusia, kompleksitas prosedur administrasi, dan kurangnya akses informasi yang jelas bagi mahasiswa (Lala & Marhalim, 2019). Strategi pengembangan ini bertujuan untuk memastikan bahwa mahasiswa dapat mengakses layanan dengan mudah, merasa didukung dalam perjalanan akademik mereka, dan siap untuk menghadapi tantangan dalam karier setelah lulus dari perguruan tinggi.

Strategi Pengembangan Layanan Administrasi Kemahasiswaan di Perguruan Tinggi memiliki beberapa bentuk yang berbeda, yang bertujuan untuk

meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan kepada mahasiswa. Pertama, adalah Penggunaan Teknologi Informasi, dengan mengadopsi sistem pendaftaran online, pembayaran biaya kuliah elektronik, dan portal mahasiswa yang informatif (Rusdiana, 2021). Penggunaan Teknologi Informasi memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat bagi mahasiswa dalam proses pendaftaran, pembayaran biaya kuliah, dan mendapatkan informasi penting melalui portal mahasiswa. Hal ini mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan untuk proses administrasi, sehingga mahasiswa dapat fokus pada pembelajaran dan pengembangan diri.

Kedua, Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan keterampilan staf administrasi dalam memberikan layanan yang efektif (Murtafiah, 2021). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh staf administrasi. Dengan memiliki keterampilan yang lebih baik dalam berkomunikasi, menyelesaikan masalah, dan memberikan bantuan kepada mahasiswa, staf administrasi dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan responsif. Ketiga, Pengoptimalan Prosedur Administrasi dengan merevisi dan menyederhanakan prosedur agar lebih mudah dipahami oleh mahasiswa (Mustari, 2022). Pengoptimalan Prosedur Administrasi membantu dalam memudahkan pemahaman mahasiswa terhadap proses administrasi. Prosedur yang lebih sederhana dan jelas dapat mengurangi kebingungan dan kesalahan yang mungkin terjadi, sehingga mempercepat penyelesaian berbagai tugas administratif.

Keempat, Peningkatan Komunikasi melalui berbagai saluran untuk memastikan informasi tepat waktu disampaikan kepada mahasiswa. Peningkatan Komunikasi melalui berbagai saluran memberikan akses yang lebih luas bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi penting dan merespons pertanyaan atau masalah dengan lebih cepat. Ini membantu dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan tepat waktu dan akurat. Kelima, Pengembangan Layanan Tambahan seperti konseling akademik dan program pengembangan kepemimpinan. Pengembangan Layanan Tambahan seperti konseling akademik dan program pengembangan kepemimpinan memberikan dukungan tambahan bagi mahasiswa dalam menghadapi tantangan akademik dan pengembangan pribadi. Ini dapat meningkatkan tingkat kesejahteraan dan keberhasilan mahasiswa secara keseluruhan.

Keenam, Evaluasi dan Umpan Balik terus-menerus untuk memperbaiki layanan sesuai kebutuhan mahasiswa (Muchlis et al., 2019). Evaluasi dan Umpan Balik terus-menerus memastikan bahwa layanan administrasi terus diperbaiki dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Dengan

menggabungkan umpan balik dari mahasiswa, institusi pendidikan dapat lebih responsif terhadap perubahan dan memperbaiki layanan yang ada. Ketujuh, Keterlibatan Mahasiswa dalam perancangan dan evaluasi layanan administrasi. Keterlibatan Mahasiswa dalam perancangan dan evaluasi layanan administrasi memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memiliki peran aktif dalam pembentukan lingkungan administrasi yang lebih baik. Ini juga dapat meningkatkan rasa memiliki dan keterlibatan mahasiswa dalam pengalaman pendidikan mereka.

Terakhir, Kebijakan Fleksibel yang adaptif dengan perubahan tren dan kebutuhan mahasiswa (Solihah & Asri, 2023). Dengan menggabungkan berbagai bentuk strategi ini, institusi pendidikan dapat menciptakan lingkungan administrasi yang mendukung kemajuan dan kesuksesan mahasiswa. Kebijakan Fleksibel yang adaptif memungkinkan institusi pendidikan untuk mengikuti perubahan tren dan kebutuhan mahasiswa dengan lebih baik. Kebijakan yang fleksibel dapat memberikan solusi yang lebih tepat dalam mengatasi masalah-masalah yang muncul dalam layanan administrasi.

Hasil observasi awal yang peneliti lakukan tentang layanan administrasi kemahasiswaan di Institut Agama Islam Negeri Curup mengungkapkan beberapa aspek yang menunjukkan perlunya penelitian tentang strategi pengembangan layanan dengan urgensi yang tinggi. Dari observasi tersebut, terlihat bahwa proses layanan administrasi kemahasiswaan mengalami sejumlah masalah yang dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan mahasiswa. Salah satu masalah yang mencolok adalah adanya keterbatasan sumber daya manusia, terutama dalam hal jumlah staf administrasi yang tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa dan kebutuhan administratif mereka. Hal ini tercermin dalam antrean panjang di loket layanan, lambatnya respon terhadap pertanyaan mahasiswa, dan keterlambatan dalam pengolahan berkas administrasi. Selain itu, kompleksitas prosedur administrasi dan kurangnya informasi yang jelas tentang langkah-langkah yang harus diikuti oleh mahasiswa juga menjadi kendala yang signifikan. Mahasiswa sering merasa bingung atau kesulitan dalam mengakses informasi penting, seperti persyaratan pendaftaran, jadwal perkuliahan, atau prosedur pengajuan beasiswa.

Berdasarkan hasil observasi ini, menjadi jelas bahwa penelitian tentang strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di Institut Agama Islam Negeri Curup menjadi sangat penting. Strategi pengembangan layanan administrasi mahasiswa adalah rencana sistematis dan terarah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dalam berbagai aspek administratif di institusi Pendidikan (Al-Ababneh & Alrhaimi, 2020). Indikator-indikator strategi pengembangan layanan kemahasiswaan meliputi peningkatan kecepatan respon terhadap pertanyaan

mahasiswa, peningkatan aksesibilitas informasi administratif, pengurangan antrean di loket layanan, peningkatan kualitas layanan sesuai kebutuhan mahasiswa, serta integrasi sistem informasi yang lebih baik antarunit administrasi (Benke et al., 2023). Faktor-faktor pendukung pengembangan strategi layanan administrasi kemahasiswaan meliputi ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, teknologi informasi yang canggih, kebijakan yang fleksibel, komunikasi yang efektif antara unit administrasi, dan partisipasi aktif mahasiswa dalam perancangan dan evaluasi layanan (Paramansyah, 2020).

Penelitian terkait dengan layanan administrasi peserta didik sudah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Misalnya, Fauziah et al., (2022) menganalisis dampak layanan administrasi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara layanan administrasi mahasiswa dan kepuasan mahasiswa. Hasil ini menunjukkan pentingnya layanan administrasi mahasiswa dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, serta mendukung perlunya terus meningkatkan dan menyesuaikan layanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan mahasiswa untuk meningkatkan kualitas pendidikan. (Arthini et al., 2014) mengidentifikasi kontribusi kualitas layanan administrasi akademik, administrasi kemahasiswaan, dan kelengkapan sarana prasarana kampus terhadap kepuasan mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya aspek-aspek tersebut dalam meningkatkan pengalaman belajar dan kepuasan mahasiswa di lingkungan kampus, serta memberikan landasan untuk pengembangan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan di institusi pendidikan tersebut. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh (Tuerah et al., 2016) mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FEB Unsrat. Dari penelitian ini, dapat dipelajari bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, dengan kualitas layanan akademik memberikan dampak positif sementara kualitas layanan administrasi memberikan dampak negatif terhadap kepuasan mahasiswa. Pimpinan FEB Unsrat disarankan untuk meningkatkan pelayanan di kedua bidang tersebut demi memastikan kepuasan mahasiswa yang optimal.

Penelitian-penelitian yang disajikan di atas berkontribusi memberikan banyak informasi ilmiah kepada peneliti tentang kompleksitas isu layanan administrasi mahasiswa. Bagaimanapun juga, sepengetahuan peneliti, masih sedikit penelitian yang fokus pada ranah strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di perguruan tinggi. Bagian ini merupakan kesenjangan atau gap yang menarik untuk diteliti lebih dalam.

Berdasarkan masalah yang diulas dari data observasi awal dan berdasarkan kesenjangan penelitian yang sudah paparkan, maka penelitian ini diinisiasi untuk mengungkap strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup. Untuk memperdalam eksplorasi dalam penelitian ini, penelitian ini juga berusaha mengungkap faktor-faktor yang kontributif dalam pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan yang diterapkan di IAIN Curup; serta mengetahui faktor-faktor yang berkontribusi mendukung pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup. Penelitian ini berkontribusi terhadap penyelesaian masalah-masalah yang teridentifikasi dari observasi awal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kompleksitas prosedur administrasi, dan kurangnya informasi yang jelas bagi mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan solusi yang tepat terhadap permasalahan administrasi kemahasiswaan di institusi tersebut.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus (Creswell & Poth, 2016). Penelitian ini diorientasikan untuk mengeksplorasi dua aspek, yaitu 1) strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup, dan 2) faktor-faktor yang berkontribusi dalam pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan yang diterapkan di IAIN Curup secara kontekstual. Penelitian ini akan fokus pada satu institusi untuk mengeksplorasi secara mendalam strategi yang digunakan.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah staf administrasi, mahasiswa, dan pimpinan institusi terkait dengan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup. Subjek direkrut menggunakan teknik purposive sampling. Penggunaan berbagai perspektif subjek penelitian ini akan memberikan wawasan yang komprehensif tentang strategi pengembangan layanan administrasi. Teknik purposif sampling (Fraenkel et al., 2023) digunakan dalam pemilihan subjek penelitian untuk mengeksplorasi strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup. Subjek penelitian meliputi staf administrasi, mahasiswa, dan pimpinan institusi yang terkait dengan layanan administrasi tersebut. Dalam pemilihan staf administrasi, kriteria meliputi pengalaman kerja di bidang administrasi kemahasiswaan, pengetahuan tentang strategi pengembangan layanan, dan keterlibatan langsung dalam implementasi layanan. Sementara itu,



mahasiswa dipilih berdasarkan representasi dari berbagai program studi, tingkat semester, dan pengalaman menggunakan layanan administrasi, sehingga mencakup variasi luas dalam persepsi terhadap layanan. Pemilihan pimpinan institusi didasarkan pada posisi kepemimpinan yang berwenang dalam pengambilan keputusan terkait strategi pengembangan layanan, pemahaman tentang visi dan misi institusi terkait layanan administrasi, serta keterlibatan dalam perencanaan dan implementasi strategi. Dengan menggunakan teknik purposif sampling dan kriteria yang telah ditetapkan, penelitian ini dapat memperoleh wawasan yang komprehensif dan representatif tentang berbagai perspektif terkait layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan staf administrasi yang terlibat dalam penyediaan layanan administrasi kemahasiswaan, mahasiswa yang menerima layanan tersebut, dan pimpinan institusi untuk mendapatkan pandangan strategis. Wawancara dilakukan berdasarkan panduan wawancara yang disusun berdasarkan indikator-indikator terkait, seperti pengalaman kerja staf administrasi dalam bidang administrasi kemahasiswaan, persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan, dan strategi yang diterapkan oleh pimpinan institusi dalam pengembangan layanan. Observasi langsung terhadap proses layanan administrasi juga dilakukan untuk mengamati langsung interaksi antara staf administrasi dan mahasiswa, efektivitas sistem informasi yang digunakan, serta pengelolaan antrean dan responsifitas layanan. Dengan kombinasi teknik wawancara mendalam dan observasi langsung, penelitian ini dapat memperoleh data yang komprehensif dan mendalam tentang strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di institusi tersebut.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang melibatkan beberapa langkah penting untuk memastikan keakuratan, ketepatan, dan kebermaknaan temuan. Pertama, data dari wawancara mendalam dengan staf administrasi, mahasiswa, dan pimpinan institusi direkam secara terperinci dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan dengan strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan. Selain itu, observasi langsung terhadap proses layanan administrasi juga memberikan data yang penting, termasuk interaksi antara staf administrasi dan mahasiswa, kualitas layanan yang diberikan, dan efektivitas sistem informasi yang digunakan. Setelah data terkumpul, langkah pertama adalah melakukan kondensasi atau reduksi data. Ini melibatkan pengelompokan dan pengorganisasian data mentah menjadi bentuk yang lebih terkelompok dan terorganisir. Data yang relevan dan signifikan diidentifikasi dan dipilih untuk dianalisis lebih lanjut. Data dari wawancara dan observasi padatkan berdasarkan

kategori-kategori atau tema-tema utama yang mencerminkan isu-isu kunci terkait strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan.

Data yang telah organisir kemudian disajikan dengan cara yang sistematis dan jelas. Data disajikan menggunakan tabel, penjelasan, cuplikan data mentah terpilih, interpretasi data, dan diskusi data. Penyajian data dilakukan dengan mempertimbangkan konteks dan tujuan analisis, sehingga temuan-temuan dapat disajikan secara komprehensif dan informatif. Langkah terakhir dalam model analisis interaktif adalah penarikan simpulan atau kesimpulan dari data yang telah dianalisis. Simpulan-simpulan ini dibuat berdasarkan temuan-temuan utama yang diidentifikasi selama proses analisis. Keterpercayaan data dalam penelitian ini dicapai menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber diaplikasikan dengan melibatkan berbagai individu untuk menjadi subjek atau partisipan penelitian. Selanjutnya triangulasi metode diterapkan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk menjawab tiap rumusan masalah.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### 1. Strategi Pengembangan Layanan Administratif di IAIN Curup

Data terkait dengan strategi pengembangan layanan administrasi mahasiswa di IAIN Curup diungkap menggunakan wawancara. Hasil kodifikasi data wawancara dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Kodifikasi Data Wawancara Tentang Strategi Pengembangan Layanan Administrasi Mahasiswa di IAIN Curup

No	Indikator Wawancara	Kodifikasi Data Strategi Pengembangan Layanan Administrasi Mahasiswa
1	Kecepatan Respon	Penjadwalan staf yang fleksibel Peningkatan sistem informasi Feedback dan evaluasi berkala
2	aksesibilitas informasi	Standarisasi dan integrasi informasi Optimalisasi aksesibilitas digital Pengumpulan feedback dari mahasiswa Implementasi pengenalan sesi orientasi dan dukungan teknis Peningkatan keamanan dan proteksi data mahasiswa
3	Pengurangan Antrean	Rekayasa ulang proses untuk optimasi proses layanan Penambahan staf dan penyediaan pelatihan staf Diseminasi informasi kepada mahasiswa tentang waktu antrean yang diharapkan melalui berbagai kanal

		Pengumpulan umpan balik dari mahasiswa untuk terus mengoptimalkan sistem manajemen antrean
4	Kualitas layanan	Implementasi survei kepuasan mahasiswa secara rutin Analisis dan implementasi umpan balik Benchmarking dengan institusi serupa
5	Integrasi sistem informasi	Evaluasi komprehensif pada sistem informasi Integrasi dan otomatisasi data Perlindungan data mahasiswa Pemantauan dan pemeliharaan sistem secara berkelanjutan
6	Kualitas Komunikasi	Peninjauan menyeluruh terhadap saluran komunikasi yang digunakan Transparansi dalam komunikasi Pengembangan teknologi komunikasi Pelatihan staf administrasi terkait komunikasi

### 1.1 Strategi Pengembangan Layanan Administratif di IAIN Curup

Indikator pertama yang dinegosiasikan kepada partisipan terkait dengan pengembangan layanan administrasi di IAIN Curup adalah kecepatan respon. Data mengungkap pentingnya implementasi penjadwalan staf yang fleksibel dalam meningkatkan efisiensi operasional layanan administrasi. Dengan diterapkannya sistem shift dan keberadaan staf cadangan, institusi ini berhasil memastikan ketersediaan staf selama jam-jam sibuk dan situasi darurat. Menurut seorang administrator, sistem shift memungkinkan mereka untuk "*menjamin bahwa selalu ada staf tersedia, terutama selama periode pendaftaran atau saat kejadian mendesak.*" Hal ini menunjukkan peningkatan adaptabilitas dan kesiapan dalam menghadapi situasi yang tidak terduga. Fleksibilitas dalam penjadwalan staf ini telah terbukti meminimalkan waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang tercermin dari penurunan signifikan dalam keluhan terkait antrean dan waktu tunggu.

Peningkatan sistem informasi melalui sistem tiket dan pengembangan dashboard real-time memberikan dampak positif pada manajemen layanan kemahasiswaan. Seorang kepala staf menjelaskan, "*Dashboard real-time sangat membantu kami dalam memantau dan menyesuaikan beban kerja secara dinamis, memastikan bahwa tidak ada satu tim pun yang kelebihan beban.*" Keberadaan sistem tiket memudahkan pelacakan dan prioritas masalah yang dilaporkan mahasiswa, sementara dashboard real-time memungkinkan manajemen untuk mengalokasikan sumber daya dengan lebih efektif berdasarkan data aktual yang terus diperbarui. Teknologi ini meningkatkan responsivitas dan efektivitas layanan dengan memastikan distribusi sumber daya yang tepat dan tepat waktu.

Strategi feedback dan evaluasi yang berkelanjutan juga menjadi faktor kunci dalam penelitian ini. Identifikasi kepuasan mahasiswa secara berkala dan analisis data mendalam telah menjadi dasar untuk pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan mahasiswa. Seorang mahasiswa mengungkapkan bahwa "*Sistem feedback yang baru membuat saya merasa lebih didengarkan. Perubahan yang mereka lakukan berdasarkan survei kami benar-benar meningkatkan pengalaman saya di kampus.*" Pendekatan ini tidak hanya memperkuat hubungan antara administrasi dan mahasiswa tetapi juga menyediakan data yang berharga untuk peningkatan berkelanjutan. Melalui evaluasi yang sistematis, IAIN Curup dapat mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam layanannya, sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

### **1.2 Aksesibilitas Informasi**

Indikator kedua yang dinegosiasikan kepada partisipan dalam strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan yang diterapkan di IAIN Curup adalah aksesibilitas informasi. Hasil studi menunjukkan bahwa pengembangan konten yang konsisten di semua platform digital dan cetak memainkan peran krusial dalam memastikan informasi yang disampaikan jelas dan seragam. Seorang administrator mengungkapkan bahwa upaya integrasi platform memungkinkan pembaruan informasi secara simultan di berbagai media, yang secara signifikan mengurangi ketidaksesuaian informasi. "*Kami memastikan bahwa setiap pembaruan informasi segera terintegrasi ke semua platform, mengeliminasi informasi yang bertentangan yang mungkin muncul,*" jelasnya. Konsistensi ini tidak hanya memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap sistem administrasi universitas tetapi juga memudahkan mereka dalam mendapatkan akses informasi yang tepat dan terkini.

Di sisi lain, optimasi aksesibilitas digital melalui desain web yang responsif dan antarmuka pengguna yang intuitif telah mendapat apresiasi positif dari mahasiswa. Dalam wawancara, seorang mahasiswa menekankan betapa mudahnya mengakses informasi melalui platform yang telah diperbarui, yang kini mendukung berbagai jenis perangkat dan memenuhi standar aksesibilitas universal. "*Antarmuka pengguna yang intuitif membuatnya mudah untuk menemukan informasi yang saya butuhkan tanpa harus bergulat dengan desain yang membingungkan,*" ujar mahasiswa tersebut. Faktor desain seperti kejelasan font, kontras warna, dan navigasi yang logis terbukti meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian terhadap detail dalam desain UI/UX adalah kunci untuk memastikan bahwa semua mahasiswa dapat berinteraksi dengan sistem tanpa hambatan.

Feedback dari mahasiswa melalui pengujian usability dan survei kepuasan menjadi sangat penting dalam pengembangan berkelanjutan sistem informasi. Komentar dari seorang pengembang IT menyoroti bagaimana pengujian ini membantu tim teknis mengidentifikasi dan mengatasi masalah navigasi yang sebelumnya tidak terdeteksi. "*Pengujian usability membantu kami mengidentifikasi masalah navigasi yang tidak kami sadari sebelumnya,*" kata salah satu pengembang IT. Keterlibatan mahasiswa dalam proses feedback ini tidak hanya meningkatkan kualitas sistem tetapi juga memastikan bahwa sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna nyata. Pendekatan responsif ini memfasilitasi penyesuaian yang berkelanjutan, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan mahasiswa secara berkesinambungan.

Pengenalan sesi orientasi dan dukungan teknis yang mudah diakses telah membantu mahasiswa baru dan yang sudah ada untuk memanfaatkan sistem informasi dengan lebih efektif. Melalui sesi ini, mahasiswa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang cara mengakses dan menggunakan berbagai fasilitas yang tersedia dalam sistem informasi. "*Sesi orientasi sangat membantu, terutama saat pertama kali mengakses sistem,*" komentar seorang mahasiswa baru. Dukungan teknis yang cepat tanggap dan mudah diakses melalui berbagai kanal seperti hotline, helpdesk, dan chat support memainkan peran penting dalam mengurangi hambatan penggunaan dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Terakhir, investasi dalam keamanan cyber dan transparansi dalam pengelolaan data pribadi mahasiswa telah memperkuat kepercayaan dalam sistem administrasi universitas. Mahasiswa yang merasa yakin bahwa informasi mereka dilindungi lebih cenderung menggunakan sistem dengan rasa aman dan nyaman. "Mengetahui bahwa data saya dilindungi memberikan ketenangan pikiran," ungkap mahasiswa lainnya. Keamanan data yang kuat dan kebijakan transparansi yang jelas membantu membina hubungan kepercayaan antara mahasiswa dan institusi, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kegiatan akademis dan administratif. Keseluruhan upaya ini menunjukkan komitmen IAIN Curup dalam menyediakan layanan administratif yang tidak hanya efisien tetapi juga aman dan dapat diandalkan oleh semua stakeholder.

### **1.3 Pengurangan Antrean**

Indikator ketiga yang dinegosiasikan kepada partisipan dalam strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan yang diterapkan di IAIN Curup adalah pengurangan antrean. Hasil analisis mendalam terhadap proses layanan administrasi mengungkapkan adanya beberapa tahapan yang berlebihan

dalam proses yang ada, yang secara tidak perlu memperpanjang durasi tunggu bagi mahasiswa. Seorang administrator dalam wawancara mengatakan, "*Kami menemukan beberapa langkah yang berlebihan dalam proses pendaftaran yang secara tidak perlu memperpanjang waktu tunggu mahasiswa.*" Berdasarkan temuan ini, kampus melakukan rekayasa ulang proses untuk mengeliminasi redundansi dan memasukkan elemen automasi, seperti scanner dokumen dan sistem verifikasi otomatis, yang mempercepat transaksi dan mengurangi kesalahan.

Proses analisis trafik layanan di universitas menunjukkan periode-periode di mana kebutuhan akan staf tambahan menjadi sangat penting untuk mengelola jumlah mahasiswa yang datang. Manajer layanan mengungkapkan, "*Dengan menyesuaikan jumlah staf berdasarkan prediksi trafik, kami dapat menangani puncak-puncak kegiatan tanpa penumpukan mahasiswa yang tidak perlu.*" Untuk mendukung kebutuhan ini, staf diberikan pelatihan reguler yang tidak hanya meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi baru tetapi juga teknik-teknik layanan pelanggan yang efisien. Pelatihan ini memastikan bahwa setiap anggota staf bisa menangani mahasiswa dengan cepat dan efektif, yang pada gilirannya berkontribusi pada pengurangan waktu tunggu secara keseluruhan. Peningkatan keahlian staf ini terbukti krusial dalam menunjang kepuasan mahasiswa.

IAIN Curup juga memperkenalkan metode komunikasi baru untuk menginformasikan mahasiswa tentang waktu antrean yang diharapkan melalui berbagai kanal seperti website, aplikasi, dan papan informasi digital. Sistem ini memungkinkan mahasiswa untuk merencanakan kedatangan mereka di kampus sehingga mereka dapat menghindari waktu tunggu yang lama. Salah satu mahasiswa mencatat dalam wawancara, "*Informasi ini sangat membantu, saya bisa mengatur jadwal kedatangan di kampus sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama.*" Selain itu, kampus secara rutin mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa untuk terus mengoptimalkan sistem manajemen antrean. Feedback ini sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan, membantu universitas memahami apa yang efektif dan apa yang masih perlu ditingkatkan dalam sistem mereka.

#### **1.4 Kualitas Layanan**

Indikator keempat yang dinegosiasikan kepada partisipan dalam strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan yang diterapkan di IAIN Curup adalah kualitas layanan. Data menunjukkan bahwa IAIN Curup telah mengimplementasikan survei kepuasan mahasiswa secara rutin sebagai alat utama untuk mengukur apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Seorang administrator menjelaskan, "*Kami mengandalkan*

*survei kepuasan untuk mendapatkan gambaran langsung dari mahasiswa tentang efektivitas layanan kami.*" Hasil dari survei ini sangat penting untuk menilai berbagai aspek layanan, seperti kecepatan respons, kemudahan akses informasi, dan kepuasan terhadap hasil yang diberikan. Survei juga memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memberikan saran perbaikan atau memuji aspek layanan yang sudah baik, memberikan insight yang membantu dalam penyesuaian layanan.

Setelah data dari survei kepuasan diperoleh, tim administrasi di IAIN Curup melakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi tren umum dan masalah yang sering dilaporkan oleh mahasiswa. "*Analisis ini sangat penting karena membantu kami memahami dimana kami harus fokus melakukan perbaikan,*" ujar seorang administrator. Berdasarkan hasil analisis ini, kampus kemudian mengimplementasikan perubahan strategis yang diperlukan untuk meningkatkan proses layanan, seperti peningkatan teknologi informasi atau penyesuaian dalam proses operasional. Ini menunjukkan komitmen institusi terhadap peningkatan berkelanjutan berdasarkan data dan umpan balik yang diperoleh dari mahasiswa. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya efektif tetapi juga efisien dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Sebagai bagian dari strategi pengembangannya, IAIN Curup juga melakukan benchmarking dengan institusi serupa untuk mengidentifikasi dan membandingkan kinerja layanan administrasi. "*Kami sering melihat ke institusi lain untuk ide-ide baru dan solusi yang terbukti efektif,*" kata seorang pejabat universitas. Proses ini sangat berharga karena membantu kampus mengadopsi praktik terbaik yang telah berhasil diterapkan di tempat lain, membawa inovasi dan peningkatan lebih lanjut ke layanan mereka. Selain itu, kampus telah menyusun tim khusus yang bertugas memonitor perkembangan layanan dan membuat penyesuaian ketika diperlukan. Tim ini juga memastikan bahwa suara mahasiswa dan staf selalu menjadi bagian dari proses perbaikan layanan. Keterlibatan ini memastikan bahwa layanan yang diberikan terus relevan dan memenuhi harapan yang berubah-ubah dari mahasiswa.

### **1.5 Integrasi Sistem Informasi**

Indikator kelima yang dinegosiasikan kepada partisipan dalam strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan yang diterapkan di IAIN Curup adalah integrasi sistem informasi. Studi ini mengeksplorasi empat strategi utama: evaluasi komprehensif, integrasi dan otomatisasi data, penjaminan keamanan dan reliabilitas, serta pemantauan dan pemeliharaan berkelanjutan. Dengan mengimplementasikan evaluasi komprehensif, kampus dapat memastikan bahwa semua sistem informasi berkomunikasi dengan efisien dan data yang

disimpan selalu akurat dan terkini. Seorang administrator sistem di IAIN Curup menyatakan dalam wawancara, "*Kami melakukan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa semua sistem terintegrasi dengan baik dan data yang kami simpan akurat serta terkini.*" Evaluasi ini sangat krusial untuk memastikan bahwa tidak ada celah yang dapat menghambat integrasi sistem atau menyebabkan data yang ketinggalan zaman.

Strategi kedua yang diterapkan oleh kampus adalah integrasi dan otomatisasi data. Seorang manajer TI menjelaskan, "*Integrasi otomatis memungkinkan kami untuk memperbarui informasi mahasiswa secara real-time di semua platform yang relevan, mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan efisiensi operasional.*" Dengan otomatisasi, universitas mengurangi beban kerja manual dan mempercepat proses administratif, yang menghasilkan pengalaman yang lebih lancar bagi mahasiswa dan staf. Otomatisasi ini tidak hanya mempercepat penyebaran informasi tetapi juga meningkatkan akurasi dan keandalan data yang disebar.

Keamanan data merupakan prioritas utama dalam strategi integrasi sistem informasi di IAIN Curup. Universitas menerapkan firewall canggih dan sistem enkripsi untuk melindungi data mahasiswa, serta melakukan audit keamanan secara berkala untuk mengatasi kerentanan sebelum menjadi masalah. Seorang spesialis keamanan TI di universitas itu menyatakan, "*Kami menerapkan firewall canggih dan sistem enkripsi untuk melindungi data mahasiswa. Kami juga melakukan audit keamanan secara berkala untuk memastikan bahwa sistem kami aman dari serangan.*" Kebijakan ini memastikan bahwa data mahasiswa terlindungi dari ancaman eksternal dan internal, mempertahankan integritas dan kepercayaan dalam sistem universitas.

Pemantauan berkelanjutan dan pemeliharaan proaktif sistem menjadi komponen penting dari strategi TI di IAIN Curup. Universitas secara rutin memperbarui perangkat lunak dan memantau lalu lintas jaringan untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan, memastikan bahwa sistem tetap aman dan beroperasi tanpa gangguan. Seorang teknisi jaringan di universitas berkomentar, "*Kami secara rutin memperbarui perangkat lunak dan memonitor lalu lintas jaringan untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan. Ini membantu kami mengidentifikasi dan mengatasi masalah sebelum mereka menjadi krisis.*" Pemeliharaan proaktif dan pemantauan terus-menerus memungkinkan universitas untuk menjaga sistem mereka dalam kondisi optimal, mengurangi downtime, dan memastikan akses yang lancar bagi semua pengguna.



### **1.6 Kualitas Komunikasi**

Indikator kelima yang dinegosiasikan kepada partisipan dalam strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan yang diterapkan di IAIN Curup adalah kualitas komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa tantangan dalam komunikasi administrasi kemahasiswaan yang perlu diatasi. Wawancara dengan mahasiswa mengungkapkan bahwa meskipun terdapat beberapa saluran komunikasi yang tersedia seperti portal mahasiswa dan media sosial resmi, banyak mahasiswa merasa kurang terhubung dengan informasi terkini terkait kegiatan kampus dan kebijakan administratif. Salah seorang mahasiswa menyatakan, "*Saya sering merasa sulit untuk mendapatkan informasi terbaru tentang acara kampus atau perubahan kebijakan.*" Dari kutipan tersebut, terlihat bahwa saluran komunikasi yang ada belum sepenuhnya efektif dalam menyampaikan informasi kepada mahasiswa. Ini menunjukkan perlunya peninjauan menyeluruh terhadap saluran komunikasi yang digunakan.

Wawancara dengan staf administrasi menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan transparansi dalam komunikasi telah dilakukan, namun masih terdapat kebutuhan untuk lebih meningkatkan komunikasi terkait perubahan kebijakan dan prosedur administratif. Seorang staf administrasi menyatakan, "*Kami berusaha untuk memberikan penjelasan yang jelas kepada mahasiswa tentang perubahan kebijakan, tetapi terkadang masih ada kebingungan atau ketidakpuasan.*" Kutipan tersebut menunjukkan bahwa meskipun ada usaha untuk meningkatkan transparansi, masih terdapat tantangan dalam menyampaikan informasi yang jelas dan rinci kepada mahasiswa. Diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa komunikasi bersifat transparan dan mudah dipahami oleh mahasiswa.

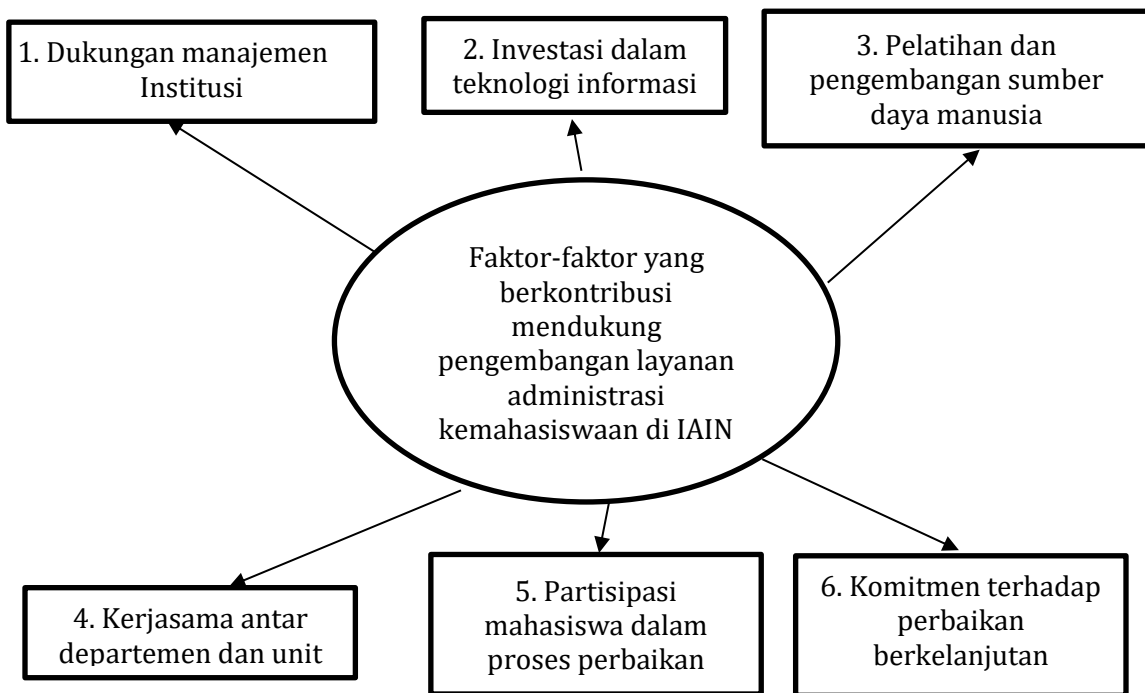
Wawancara dengan mahasiswa menyoroti pentingnya penggunaan teknologi dalam meningkatkan komunikasi dengan mahasiswa. Beberapa mahasiswa menyatakan bahwa mereka akan lebih terhubung dengan informasi kampus jika ada platform daring yang memungkinkan mereka untuk mengakses informasi terkini dan mengajukan pertanyaan langsung kepada staf administrasi. Dari data wawancara tersebut, terlihat bahwa mahasiswa mengharapkan adanya penggunaan teknologi untuk mempermudah akses terhadap informasi kampus. Oleh karena itu, pengembangan platform daring atau aplikasi seluler dapat menjadi solusi untuk meningkatkan komunikasi dengan mahasiswa.

Wawancara dengan staf administrasi menunjukkan bahwa mereka menyadari pentingnya pelatihan dalam meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dan teknis mereka. Beberapa staf administrasi menyatakan keinginan untuk mengikuti pelatihan yang dapat membantu mereka berinteraksi dengan mahasiswa dengan lebih baik. Data wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelatihan staf

administrasi merupakan langkah penting dalam meningkatkan komunikasi dengan mahasiswa. Dengan meningkatkan keterampilan komunikasi staf administrasi, diharapkan dapat tercipta lingkungan yang lebih inklusif dan mendukung bagi mahasiswa.

## **2. Faktor-Faktor yang Berkontribusi Mendukung Pengembangan Layanan Administrasi Kemahasiswaan di IAIN Curup**

Data terkait dengan faktor-faktor yang berkontribusi mendukung pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup diungkap melalui observasi. Observasi dilakukan secara langsung pada proses kegiatan administrasi dan interaksi yang terjadi selama jam kerja pelayanan administrasi. Hasil kodifikasi data observasi dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Hasil Kodifikasi Data Observasi Terkait Faktor-Faktor yang Berkontribusi Mendukung Pengembangan Layanan Administrasi Kemahasiswaan di IAIN Curup

Data observasi menunjukkan bahwa dukungan dari manajemen institusi memegang peranan penting sebagai faktor pertama dalam proses tersebut. Komitmen yang ditunjukkan oleh manajemen institusi untuk meningkatkan layanan administrasi mahasiswa menciptakan landasan yang kuat untuk perubahan yang diinginkan. Keberadaan komitmen ini menunjukkan bahwa manajemen memiliki pemahaman yang mendalam akan pentingnya layanan administrasi yang efektif

dalam mendukung pengalaman belajar dan pertumbuhan mahasiswa. Selain komitmen, alokasi sumber daya yang memadai juga merupakan faktor krusial dalam pengembangan layanan administrasi. Dengan tersedianya dana dan sumber daya yang cukup, institusi dapat melakukan investasi yang diperlukan untuk pengembangan dan implementasi strategi baru. Ini termasuk investasi dalam teknologi informasi, pelatihan staf, serta pengembangan infrastruktur yang mendukung efektivitas layanan administrasi. Alokasi sumber daya yang memadai juga memungkinkan institusi untuk merespons perubahan kebutuhan dan tuntutan mahasiswa dengan lebih fleksibel dan proaktif.

Data menunjukkan investasi dalam teknologi informasi menjadi faktor krusial yang kedua dalam upaya meningkatkan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup. Penyediaan dana untuk pengembangan dan peningkatan sistem informasi yang lebih efisien dan terintegrasi merupakan langkah yang strategis. Sistem informasi yang memadai akan memungkinkan pengelolaan data yang lebih baik, pengolahan informasi yang lebih cepat, serta penyediaan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Selain itu, pembelian perangkat lunak dan peralatan teknologi yang sesuai juga menjadi bagian penting dari investasi ini. Perangkat lunak yang canggih dapat membantu dalam meningkatkan aksesibilitas informasi bagi mahasiswa serta meningkatkan responsivitas layanan administrasi secara keseluruhan. Misalnya, penggunaan sistem manajemen pembelajaran digital dapat memfasilitasi komunikasi antara staf dan mahasiswa, memudahkan proses pendaftaran dan administrasi, serta memberikan akses yang lebih mudah terhadap materi pembelajaran. Investasi dalam teknologi informasi juga mencakup pembelian peralatan teknologi yang diperlukan, seperti komputer, printer, dan perangkat jaringan. Perangkat ini akan mendukung operasional sehari-hari layanan administrasi, memastikan bahwa proses-proses yang dilakukan berjalan dengan lancar dan efisien. Dengan demikian, investasi dalam teknologi informasi bukan hanya sekadar upaya untuk mengikuti perkembangan zaman, tetapi juga merupakan investasi yang strategis untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi dan memenuhi tuntutan akan responsivitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada mahasiswa.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia memainkan peran penting sebagai faktor ketiga. Pelatihan staf administrasi terkait dengan penggunaan sistem informasi baru dan teknologi komunikasi menjadi langkah kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan. Dengan memastikan bahwa staf memiliki pemahaman yang mendalam tentang cara menggunakan sistem informasi baru, mereka akan lebih mampu memanfaatkan teknologi tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan. Selain itu, pengembangan

keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan juga merupakan aspek yang sangat penting. Interaksi antara staf administrasi dan mahasiswa merupakan titik sentral dari layanan administrasi kemahasiswaan. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi yang baik akan memungkinkan staf untuk berinteraksi dengan mahasiswa secara efektif, memahami kebutuhan mereka dengan lebih baik, dan memberikan layanan yang lebih personal dan responsif. Pelatihan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga aspek kepemimpinan dan manajemen. Keterampilan kepemimpinan yang kuat dapat membantu staf administrasi dalam mengelola situasi yang kompleks dan memfasilitasi kerjasama tim yang efektif. Selain itu, manajemen waktu yang baik juga merupakan keterampilan yang penting, mengingat bahwa staf administrasi seringkali dihadapkan pada tuntutan yang beragam dan tenggat waktu yang ketat dalam menjalankan tugas sehari-hari mereka.

Kerjasama antar departemen dan unit merupakan faktor kunci keempat dalam pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup. Kolaborasi antara departemen IT, manajemen akademik, dan unit layanan mahasiswa memungkinkan adanya pengintegrasian strategis dalam merancang dan melaksanakan strategi bersama untuk meningkatkan layanan. Departemen IT memiliki peran penting dalam mengembangkan infrastruktur teknologi informasi yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi. Kolaborasi dengan manajemen akademik memungkinkan pengembangan solusi teknologi yang sesuai dengan kebutuhan akademik dan administratif institusi, sehingga layanan dapat diintegrasikan dengan lebih baik dengan proses akademik yang ada. Selain itu, kerjasama dengan unit layanan mahasiswa merupakan hal yang krusial dalam memastikan bahwa layanan yang disediakan memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa. Kolaborasi ini memungkinkan institusi untuk mendapatkan masukan langsung dari mahasiswa tentang apa yang mereka perlukan dan harapkan dari layanan administrasi. Dengan demikian, strategi yang dirancang akan lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan mereka. Komunikasi yang baik antar unit juga merupakan faktor penting dalam memastikan integrasi yang mulus dari berbagai aspek layanan. Komunikasi yang terbuka dan teratur memungkinkan berbagi informasi yang lebih efektif, koordinasi yang lebih baik antara departemen dan unit, serta respon yang lebih cepat terhadap perubahan dan tantangan yang muncul.

Partisipasi mahasiswa dalam proses perbaikan merupakan elemen kunci yang merepresentasikan faktor kelima. Melibatkan mahasiswa dalam evaluasi dan perbaikan layanan, baik melalui survei kepuasan, forum diskusi, maupun kelompok fokus, memungkinkan institusi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih

mendalam tentang pengalaman dan kebutuhan mahasiswa. Dengan melibatkan mahasiswa secara aktif, institusi dapat mengidentifikasi area-area di mana layanan administrasi dapat ditingkatkan atau diperbaiki. Survei kepuasan, misalnya, memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk secara terbuka menyatakan pendapat mereka tentang kualitas layanan yang diterima dan memberikan umpan balik yang berharga bagi pengambil keputusan institusi. Forum diskusi dan kelompok fokus juga memberikan platform bagi mahasiswa untuk berbagi pengalaman mereka secara lebih mendalam, serta untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses perbaikan. Dalam lingkungan yang terbuka dan mendukung, mahasiswa dapat merasa didengar dan dihargai, sehingga mereka lebih termotivasi untuk memberikan umpan balik yang konstruktif dan bermanfaat bagi pengembangan layanan administrasi. Selain itu, pentingnya mendorong mahasiswa untuk memberikan umpan balik secara terbuka dan konstruktif tidak boleh diabaikan. Institusi harus menciptakan budaya di mana mahasiswa merasa nyaman untuk menyampaikan masukan mereka tanpa takut akan kritik atau reprisal. Dengan memastikan bahwa suara mahasiswa didengar dan dipertimbangkan secara serius, institusi dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan sangat penting sebagai faktor keenam. Adanya kesadaran akan perlunya perbaikan kontinu dalam layanan administrasi menciptakan landasan yang kuat untuk kemajuan institusi. Salah satu aspek utama dari komitmen ini adalah adanya mekanisme untuk terus memantau dan mengevaluasi efektivitas strategi yang diimplementasikan. Dengan melakukan pemantauan dan evaluasi secara teratur, institusi dapat mengidentifikasi keberhasilan serta area yang memerlukan perbaikan. Ini memungkinkan institusi untuk tetap responsif terhadap perubahan dalam kebutuhan dan harapan mahasiswa, serta untuk mengarahkan sumber daya dengan lebih efisien. Selain itu, fleksibilitas untuk menyesuaikan dan meningkatkan strategi berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik yang diterima adalah komponen penting dari komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan. Institusi harus bersedia untuk mengevaluasi kembali strategi yang telah diimplementasikan, bahkan jika mereka terbukti kurang efektif, dan untuk melakukan perubahan yang diperlukan. Ini membutuhkan sikap terbuka terhadap inovasi dan perubahan, serta kemauan untuk belajar dari pengalaman masa lalu.

### **3. Pembahasan**

Penelitian ini diorientasikan untuk mengeksplorasi dua aspek, yaitu 1) strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup, dan 2) faktor-

faktor yang berkontribusi dalam pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup.

Terkait dengan strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup, dari sudut pandang manajemen operasi, strategi yang diusulkan dalam data penelitian ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya efisiensi operasional dalam menyediakan layanan administrasi yang berkualitas. Penjadwalan staf yang lebih fleksibel, misalnya, dapat memungkinkan institusi untuk menyesuaikan kehadiran staf sesuai dengan permintaan layanan yang berfluktuasi dari mahasiswa. Hal ini juga membuka peluang untuk meningkatkan respons terhadap kebutuhan mendesak mahasiswa. Selain itu, rekayasa ulang proses layanan merupakan pendekatan strategis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan dalam alur kerja yang dapat memperlambat respons terhadap permintaan mahasiswa.

Terlebih lagi, penjadwalan staf yang lebih fleksibel memperkuat adaptabilitas institusi terhadap dinamika permintaan layanan mahasiswa yang cenderung fluktuatif. Dengan mengimplementasikan strategi ini, institusi dapat merespons dengan lebih cepat terhadap lonjakan aktivitas mahasiswa, seperti pendaftaran mata kuliah, penyelesaian administrasi, atau konsultasi akademik. Selain itu, pendekatan rekayasa ulang proses layanan menyoroti upaya untuk memahami secara mendalam setiap tahapan dalam proses administratif, mencari potensi efisiensi, dan menghilangkan atau mengurangi elemen yang tidak memberikan nilai tambah (Malik, 2020). Dengan demikian, bukan hanya efisiensi operasional yang ditingkatkan, tetapi juga kualitas layanan secara keseluruhan dapat meningkat karena proses-proses yang lebih terstruktur dan dioptimalkan. Ini sesuai dengan paradigma manajemen operasi yang menekankan pentingnya identifikasi, analisis, dan peningkatan proses operasional sebagai cara untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan (Sunaengsih et al., 2021).

Dalam konteks pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup, peningkatan sistem informasi dan optimalisasi aksesibilitas digital memiliki implikasi yang mendalam dalam meningkatkan efisiensi operasional. Melalui peningkatan sistem informasi, institusi dapat mengadopsi teknologi terbaru untuk menyimpan, mengelola, dan menganalisis data secara lebih efisien. Dengan memanfaatkan teknologi ini, informasi yang diperlukan dapat diakses dengan cepat dan mudah oleh staf administrasi, meminimalkan waktu yang dibutuhkan untuk mencari informasi yang relevan (Abraham et al., 2022). Selain itu, dengan aksesibilitas digital yang ditingkatkan, mahasiswa dapat dengan mudah mengakses layanan dan informasi yang mereka butuhkan melalui platform online. Ini tidak hanya memungkinkan mahasiswa untuk mengakses informasi kapan saja dan di

mana saja sesuai kebutuhan mereka, tetapi juga mengurangi kebutuhan akan interaksi langsung yang mungkin memakan waktu dan upaya yang lebih besar. Misalnya, mahasiswa dapat mendaftar mata kuliah tertentu, mengakses jadwal akademik, atau mengajukan pertanyaan melalui portal online tanpa harus datang ke kampus secara langsung.

Pengembangan sistem informasi dan aksesibilitas digital yang optimal juga dapat membuka peluang untuk implementasi layanan mandiri oleh mahasiswa, seperti pendaftaran mandiri, pencetakan transkrip akademik, atau pembayaran biaya kuliah secara online. Hal ini tidak hanya membebaskan staf administrasi dari tugas-tugas administratif rutin, tetapi juga memberikan mahasiswa lebih banyak kontrol atas pengalaman akademik mereka. Secara teoritis, langkah-langkah ini sesuai dengan konsep manajemen operasi yang menekankan pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi proses operasional (Sunaengsih et al., 2021). Dengan mengintegrasikan sistem informasi yang canggih dan meningkatkan aksesibilitas digital, institusi dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mempercepat alur kerja, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dari sudut pandang manajemen layanan, strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan integrasi sistem informasi bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi mahasiswa secara keseluruhan. Melalui implementasi survei kepuasan mahasiswa secara rutin, institusi dapat secara sistematis mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa tentang berbagai aspek layanan yang mereka terima. Hal ini memberikan kesempatan bagi institusi untuk memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan mahasiswa dengan lebih baik, sehingga memungkinkan untuk penyesuaian dan peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran. Selain itu, evaluasi komprehensif pada sistem informasi juga merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh, institusi dapat mengidentifikasi kelemahan atau potensi perbaikan dalam sistem informasi yang digunakan (Martins et al., 2019). Dengan demikian, institusi dapat melakukan perbaikan atau pengembangan yang diperlukan untuk memastikan bahwa sistem informasi tidak hanya memenuhi kebutuhan mahasiswa, tetapi juga terintegrasi dengan baik dengan proses administratif yang ada. Ini penting untuk menciptakan pengalaman yang mulus dan efisien bagi mahasiswa, serta memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan standar yang diharapkan. Secara teoritis, pendekatan ini sesuai dengan konsep manajemen layanan yang menekankan pentingnya pengukuran dan evaluasi secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan mengintegrasikan umpan balik dari mahasiswa dan evaluasi sistem informasi, institusi dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi yang diperlukan untuk

memenuhi tuntutan pasar yang terus berubah dan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, pendekatan ini tidak hanya membantu meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, tetapi juga memperkuat hubungan antara institusi dan mahasiswa.

Dari perspektif manajemen layanan, aspek perlindungan data mahasiswa dan pemantauan sistem secara berkelanjutan menjadi esensial dalam memperkuat kualitas layanan administrasi. Perlindungan data yang kuat bukan hanya tentang mematuhi peraturan dan kebijakan privasi, tetapi juga merupakan tanggung jawab etis institusi terhadap mahasiswa. Dengan mengadopsi sistem perlindungan data yang kuat, institusi dapat menjamin bahwa informasi pribadi mahasiswa tidak hanya diamankan dari akses yang tidak sah, tetapi juga dikelola dengan integritas dan keamanan yang tinggi. Lebih lanjut, pemantauan sistem secara berkelanjutan memungkinkan institusi untuk mengidentifikasi dan menanggapi potensi ancaman keamanan data secara proaktif (Malik, 2020). Dengan memantau sistem secara terus-menerus, institusi dapat mendeteksi indikasi kegiatan yang mencurigakan atau pelanggaran keamanan yang mungkin terjadi. Tindakan preventif yang diambil sebagai respons terhadap temuan tersebut dapat membantu mencegah kerugian lebih lanjut dan memastikan kelancaran layanan administrasi bagi mahasiswa. Dalam konteks teoritis, perlindungan data mahasiswa dan pemantauan sistem merupakan aplikasi dari prinsip-prinsip manajemen risiko dalam manajemen layanan. Manajemen risiko ini mengakui bahwa keamanan data merupakan aspek krusial dalam pengelolaan layanan administrasi, terutama mengingat peran teknologi informasi yang semakin dominan dalam operasional institusi Pendidikan (Teece et al., 2016). Dengan menerapkan praktik terbaik dalam perlindungan data dan pemantauan sistem, institusi dapat mengurangi risiko terjadinya kebocoran atau penyalahgunaan informasi, sehingga menjaga kepercayaan dan integritas lembaga serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Dari perspektif manajemen komunikasi, strategi untuk meningkatkan kualitas komunikasi bertujuan untuk memperkuat interaksi antara staf administrasi dan mahasiswa di IAIN Curup. Pelatihan staf administrasi terkait komunikasi membantu meningkatkan keterampilan mereka dalam menyampaikan informasi kepada mahasiswa dengan lebih efektif, mengurangi risiko kesalahpahaman. Transparansi dalam komunikasi juga penting untuk membangun kepercayaan antara institusi dan mahasiswa, menciptakan lingkungan terbuka dan inklusif di mana mahasiswa merasa didengar dan dihargai. Pendekatan ini mencerminkan prinsip-prinsip manajemen komunikasi yang efektif, memperkuat hubungan antaranggota komunitas akademik, dan mendukung pencapaian tujuan institusi dalam memberikan layanan administrasi yang berkualitas (Lockwood, 2018).



Pengembangan teknologi komunikasi menjadi esensial dalam upaya meningkatkan kualitas komunikasi di institusi pendidikan seperti IAIN Curup. Melalui adopsi teknologi komunikasi yang lebih canggih, institusi dapat menawarkan berbagai saluran komunikasi yang memfasilitasi interaksi antara mahasiswa dan staf administrasi secara lebih mudah dan efisien. Misalnya, platform daring, aplikasi seluler, dan sistem manajemen pembelajaran yang terintegrasi dapat memberikan mahasiswa akses langsung ke informasi, sumber daya, dan layanan administrasi tanpa terbatas oleh batasan geografis atau waktu. Dengan demikian, penggunaan teknologi komunikasi tidak hanya memperluas aksesibilitas, tetapi juga meningkatkan responsivitas institusi terhadap kebutuhan mahasiswa, menciptakan pengalaman yang lebih positif dan memuaskan. Secara teoritis, pendekatan ini sesuai dengan konsep "digital transformation" dalam manajemen, yang menyoroti pentingnya mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan pengalaman pengguna (Ruloff & Petko, 2022). Dengan memanfaatkan teknologi komunikasi secara efektif, institusi dapat memperkuat hubungan dengan mahasiswa, meningkatkan kualitas layanan administrasi, dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan mereka dalam era digital ini.

Pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup didorong oleh sejumlah faktor kunci yang saling terkait. Dukungan yang kuat dari manajemen institusi memberikan landasan yang kokoh bagi langkah-langkah pengembangan, yang mencakup investasi dalam teknologi informasi, pelatihan sumber daya manusia, dan kerjasama antar departemen. Hal ini tercermin dalam komitmen mereka untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Di samping itu, partisipasi aktif mahasiswa dalam proses evaluasi dan perbaikan memberikan masukan berharga, memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka. Tak kalah pentingnya, komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan menegaskan bahwa institusi selalu siap untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi di lingkungan mereka. Sinergi antara semua faktor ini menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap komunitas mahasiswanya, yang pada gilirannya membantu meningkatkan pengalaman belajar dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

#### **D. Simpulan**

Hasil penelitian menyoroti beberapa indikator kunci yang relevan dalam meningkatkan layanan administrasi mahasiswa di institusi ini. Pertama, kecepatan respon menjadi prioritas dengan pengembangan strategi seperti penjadwalan staf yang lebih fleksibel, peningkatan sistem informasi, dan pelaksanaan feedback serta

evaluasi berkala. Kedua, aksesibilitas informasi ditingkatkan melalui standarisasi dan integrasi informasi, optimalisasi aksesibilitas digital, serta pengumpulan feedback dari mahasiswa. Selain itu, implementasi sesi orientasi dan dukungan teknis membantu memastikan mahasiswa dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka perlukan, sambil memperhatikan keamanan dan proteksi data mahasiswa. Selanjutnya, pengurangan antrean menjadi fokus dengan melakukan rekayasa ulang proses, penambahan staf, diseminasi informasi tentang waktu antrean yang diharapkan kepada mahasiswa, dan pengumpulan umpan balik untuk terus mengoptimalkan sistem manajemen antrean. Kualitas layanan ditingkatkan melalui implementasi survei kepuasan mahasiswa secara rutin, analisis dan implementasi umpan balik, serta benchmarking dengan institusi serupa untuk memastikan standar yang kompetitif. Integrasi sistem informasi menjadi kunci dengan evaluasi komprehensif pada sistem informasi, integrasi dan otomatisasi data, perlindungan data mahasiswa, dan pemantauan serta pemeliharaan sistem secara berkelanjutan. Terakhir, kualitas komunikasi ditingkatkan melalui peninjauan menyeluruh terhadap saluran komunikasi yang digunakan, transparansi dalam komunikasi, pengembangan teknologi komunikasi, dan pelatihan staf administrasi terkait komunikasi. Keseluruhan, implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan dalam layanan administrasi mahasiswa di institusi ini.

Pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan di IAIN Curup didorong oleh beberapa faktor kunci. Dukungan kuat dari manajemen institusi memberikan landasan untuk investasi dalam teknologi informasi, pelatihan sumber daya manusia, dan kerjasama antar departemen. Partisipasi aktif mahasiswa memberikan masukan berharga, sementara komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan memastikan adaptasi terus-menerus terhadap kebutuhan dan perubahan. Sinergi antara faktor-faktor ini memungkinkan IAIN Curup untuk mengembangkan layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap komunitas mahasiswanya.

### **Daftar Rujukan**

- Abilio, R., Garcia, C. M., de Morais, F. L., & da Rocha Neto, A. E. (2019). A case study on a service-based information systems integration in academic environment. *Revista Brasileira de Computação Aplicada*, 11(1), 2–13.
- Abraham, M., Arficho, Z., Habtemariam, T., & Demissie, A. (2022). Effects of information communication technology-assisted teaching training on English language teachers' pedagogical knowledge and English language proficiency.

- Cogent Education*, 9(1), 2028336.  
<https://doi.org/10.1080/2331186X.2022.2028336>
- Al-Ababneh, H. A., & Alrhaimi, S. A. S. (2020). Modern approaches to education management to ensure the quality of educational services. *TEM Journal*, 9(2), 770–778. <https://doi.org/10.18421/TEM92-46>
- Ali, E. Y., Munir, M., Permana, J., & Kurniady, D. A. (2020). *Academic Service Quality in Education Management in Higher Education*. 400(Icream 2019), 455–461. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200130.221>
- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Arthini, N. N. S., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2014). KONTRIBUSI KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK, ADMINSTRASI KEMAHASISWAAN DAN SARANA PRASARANA KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STP NUSA DUA BALI. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 5(1).
- Benke, M., Brown, V., & Strigle, J. (2023). Online Student Services Optimize Success and Engagement for All Students. In *Leading the eLearning Transformation of Higher Education* (pp. 138–156). Routledge.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Fauziah, M. A., Hasibuan, A. A., & Lolytasari, L. (2022). Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Madinatunnajah Ciputat. *Tadarus Tarbawy: Jurnal Kajian Islam Dan Pendidikan*, 4(1).
- Fraenkel, J. R. ., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2023). *How to design and evaluate research in education*. 10.
- Johnson, C., Gitay, R., Abdel-Salam, A.-S. G., BenSaid, A., Ismail, R., Naji Al-Tameemi, R. A., Romanowski, M. H., Kazem Al Fakih, B. M., & Al Hazaa, K. (2022). Student support in higher education: campus service utilization, impact, and challenges. In *Heliyon* (Vol. 8, Issue 12, p. e12559). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12559>
- Khaeroni, K., & Farhurrohman, O. (2019). *Strategi Pengembangan Dan Peningkatan*

*Kualitas Layanan Administrasi Dan Akademik Jurusan PGMI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.*

- Lala, A., & Marhalim, M. (2019). Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Pseudocode*, 6(2), 172–180.
- Liu, Y., Bellibaş, M. Ş., & Gümüş, S. (2021). The effect of instructional leadership and distributed leadership on teacher self-efficacy and job satisfaction: Mediating roles of supportive school culture and teacher collaboration. *Educational Management Administration & Leadership*, 49(3), 430–453.
- Lockwood, J. (2018). Virtual team management: what is causing communication breakdown? In *Language and Intercultural Communication in the Workplace* (pp. 137–152). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315468174-15>
- Maiya, A. K., & Aithal, P. S. (2023). A Review-based Research Topic Identification on How to Improve the Quality Services of Higher Education Institutions in Academic, Administrative, and Research Areas. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, 8(3), 103–153. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4575687](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4575687)
- Malik, I. (2020). *Practice of universal design in administration staff in higher education*. OsloMet-storbyuniversitetet. Institutt for informasjonsteknologi.
- Martins, J., Branco, F., Gonçalves, R., Au-Yong-Oliveira, M., Oliveira, T., Naranjo-Zolotov, M., & Cruz-Jesus, F. (2019). Assessing the success behind the use of education management information systems in higher education. *Telematics and Informatics*, 38, 182–193.
- Moriña, A. (2019). Inclusive education in higher education: challenges and opportunities. *Postsecondary Educational Opportunities for Students with Special Education Needs*, 3–17.
- Muchlis, M., Christian, A., & Sari, M. P. (2019). Kuesioner online sebagai media feedback terhadap pelayanan akademik pada STMIK Prabumulih. *Jurnal Eksplora Informatika*, 8(2), 149–157.
- Murtafiah, N. H. (2021). Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Handal Dan Profesional (Studi Kasus: Iai An Nur Lampung). *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 10(02).

- Mustari, M. (2022). *Administrasi dan manajemen pendidikan sekolah*. Prodi S2 Studi Agama-Agama UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Paramansyah, A. (2020). *Manajemen pendidikan dalam menghadapi era digital*. Arman Paramansyah.
- Qurtubi, H. A. (2019). *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori & Implementasi)*. Jakad Media Publishing.
- Ruloff, M., & Petko, D. (2022). School principals' educational goals and leadership styles for digital transformation: results from case studies in upper secondary schools. *International Journal of Leadership in Education*, 1–19.
- Rusdiana. (2021). *Sistem informasi manajemen pendidikan: Konsep, prinsip, dan aplikasi*. Fitrah Ilhami.
- Solihah, F. V., & Asri, M. (2023). Budaya Organisasi dalam Fungsi Merdeka Belajar dan Kampus Merdeka. *Vox Socius: Multidisciplinary Social Studies*, 1(1), 32–40.
- Sunaengsih, C., Komariah, A., Kurniady, D. A., Thahir, M., & Tamam, B. (2021). Academic service quality survey in higher education. *4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020)*, 193–198.
- Teece, D. J. T., Peteraf, M. A., & Leih, S. (2016). Dynamic Capabilities and Organizational Agility: Risk, Uncertainty and Entrepreneurial Management in the Innovation Economy. *California Management Review*, 58(4), 13–35.
- Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2016). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4).
- Valdez, M. L. A., De Luna, D. P., Diaz, C. C. H., Corral, J. M., & Tayobong, A. B. (2020). *Customers' Satisfaction relative to the Operational Services of the College of Arts and Sciences: Basis for its Continuous Quality Improvement*.
- Widawati, E. (2020). Analisis tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan pelayanan administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1500–1513.
- Yang, Z., & Talha, M. (2021). [Retracted] A Coordinated and Optimized Mechanism of Artificial Intelligence for Student Management by College Counselors Based

on Big Data. *Computational and Mathematical Methods in Medicine*, 2021(1), 1725490.