

Peran manajerial dosen dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN)

Aisyah Indana zulfa Al Hurriyah

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: indanaaisyah43@gmail.com

Kata Kunci:

Peran manajerial dosen, mutu pelayanan akademik, manajemen pendidikan tinggi, PTKIN, pendidikan

Keywords:

Managerial role of lecturers, quality of academic services, higher education management, PTKIN, education

ABSTRAK

Penelitian ini membahas peran manajerial dosen dalam meningkatkan mutu pelayanan akademik di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN). Dosen tidak hanya berfungsi sebagai pengajar, tetapi juga sebagai perencana, pengorganisasi, pelaksana, dan evaluator berbagai aktivitas akademik yang menentukan kualitas layanan pendidikan. Melalui kemampuan manajerial yang baik, dosen mampu menyusun perencanaan pembelajaran yang terstruktur, mengelola kelas secara efektif, menjaga koordinasi dengan berbagai unit akademik, serta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap proses pembelajaran. Peran-peran tersebut berkontribusi signifikan dalam menciptakan pelayanan akademik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini menegaskan

bahwa peningkatan kapasitas manajerial dosen merupakan langkah strategis bagi PTKIN dalam memperkuat budaya mutu, meningkatkan kepuasan mahasiswa, serta mendorong kualitas pendidikan tinggi Islam yang lebih kompetitif dan berdaya saing. Oleh karena itu, kolaborasi antara institusi, dosen, dan pemerintah diperlukan untuk memastikan peran manajerial dosen dapat dijalankan secara optimal.

ABSTRACT

This study discusses the managerial role of lecturers in improving the quality of academic services at State Islamic Higher Education Institutions (PTKIN). Lecturers not only function as teachers, but also as planners, organizers, implementers, and evaluators of various academic activities that determine the quality of educational services. Through good managerial skills, lecturers are able to develop structured learning plans, manage classes effectively, maintain coordination with various academic units, and conduct continuous evaluations of the learning process. These roles contribute significantly to creating professional, responsive academic services that are oriented towards student needs. This study confirms that improving the managerial capacity of lecturers is a strategic step for PTKIN in strengthening a culture of quality, increasing student satisfaction, and promoting a more competitive and competitive quality of Islamic higher education. Therefore, collaboration between institutions, lecturers, and the government is needed to ensure that the managerial role of lecturers can be carried out optimally.



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

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pendahuluan

Hasan Asari mendefinisikan manajemen sebagai metode pengaturan sumber daya organisasi melalui kolaborasi anggota untuk mencapai tujuan organisasi. Empat komponen manajemen adalah sebagai berikut: a) perencanaan, yaitu proses mengidentifikasi visi, misi, dan tujuan organisasi; b) pengorganisasian, yaitu proses pengaturan sumber daya manusia agar terorganisir secara sistematis berdasarkan fungsi masing-masing; c) pengarahan, yaitu proses bimbingan dan arahan yang bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas kinerja dalam organisasi; dan d) pengendalian, yaitu proses penilaian atau evaluasi terkait kinerja dan kemajuan yang dicapai oleh anggotanya (Hidayat, 2013). Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pembimbingan, dan pengawasan penggunaan sumber daya pendidikan untuk menerapkan konsep Tridharma pendidikan tinggi melalui strategi yang memperhatikan secara khusus lingkungan internal dan eksternal guna mencapai tujuan pendidikan merupakan yang dikenal sebagai manajemen perencanaan pendidikan di PTKIN. Kapasitas lembaga pendidikan tinggi akan menjadi lebih baik, lebih maju, dan mampu berkembang, terutama di era digitalisasi yang identik dengan lingkungan yang kompetitif.

Kualitas dalam pendidikan merujuk pada masukan pendidikan, prosedur, dan hasil. Sumber daya manusia (guru, staf, dan siswa) serta sumber daya lainnya (fasilitas dan infrastruktur, peralatan, perlengkapan, pendanaan, dll.) merupakan contoh masukan pendidikan yang diperlukan agar proses pembelajaran berlangsung optimal. Agar proses pelayanan berkualitas dapat berfungsi dengan baik, lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh kesiapan masukan; kualitas masukan pun meningkat seiring dengan tingkat kesiapannya (Indonesia, 1997). Sejalan dengan itu (Rosyidah et al., 2025) menegaskan bahwa di era industri 4.0 diperlukan model evaluasi kompetensi spiritual digital peserta didik untuk memastikan bahwa kesiapan masukan tidak hanya mencakup aspek material dan akademik, tetapi juga dimensi spiritual yang terintegrasi dengan teknologi.

Prinsip dasar Islam adalah bahwa hamba-hamba Allah SWT mendekati dan memperoleh keridhaan-Nya melalui kerja keras atau amal saleh, serta dengan menyucikan ibadah mereka hanya kepada-Nya. Hal ini menunjukkan bahwa Islam adalah agama yang mengutamakan etos kerja yang kuat. Prinsip-prinsip ini seharusnya menjadi landasan dan etos kerja untuk pengembangan manajemen pendidikan Islam. Manajemen kualitas pendidikan Islam secara terus-menerus meningkatkan sumber daya manusia, tenaga kerja, proses, barang, jasa, dan lingkungan untuk memaksimalkan daya saing organisasi.

Universitas-universitas agama Islam negeri memegang peranan penting dalam menyebarluaskan pengetahuan Islam dan menghasilkan tenaga ahli berkualitas tinggi di bidang agama maupun bidang lainnya. Namun, upaya yang konsisten diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan standar pendidikan yang dihasilkan oleh universitas-universitas ini di tengah perubahan zaman dan persaingan internasional. Menerapkan manajemen kualitas yang efisien merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan standar pendidikan. Selain merancang dan melaksanakan rencana

untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang ditawarkan, manajemen kualitas juga membantu dalam mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan lembaga pendidikan (Abidin et al., 2023).

Sangat penting untuk menerapkan sistem manajemen guna meningkatkan standar pendidikan, karena hal tersebut tidak dapat dicapai tanpa sistem tersebut. Menurut Fattah dalam Albab dkk., meningkatkan standar pendidikan merupakan upaya yang sulit yang tidak hanya melibatkan masalah teknis, tetapi juga sejumlah faktor yang sangat kompleks, seperti pendanaan, perencanaan, serta efisiensi dan efektivitas dalam mengorganisasikan sistem pendidikan. Manajemen pendidikan yang lebih baik harus diterapkan untuk meningkatkan standar pendidikan. Namun, pada kenyataannya, peran-peran dalam sistem pendidikan juga belum memadai, dan aspek-aspek manajemen pendidikan di berbagai tingkatan pendidikan belum mendapatkan dukungan yang signifikan. Lemahnya manajemen pendidikan mengakibatkan dampak efektivitas dan efisiensi internal pendidikan yang dapat dilihat dari jumlah peserta didik atau mahasiswa yang mengalami putus sekolah atau berhenti kuliah (Dina et al., 2023).

Metode

Metodologi penelitian ini adalah penelitian lapangan kualitatif, yaitu penyelidikan ilmiah yang menekankan proses komunikasi mendalam antara peneliti dan objek penelitian guna memahami fenomena dalam konteks sosial alaminya. Penelitian yang dilakukan di lapangan, seperti di lembaga pendidikan, organisasi masyarakat, dan lingkungan masyarakat, dikenal sebagai penelitian lapangan. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis akan menggunakan penelitian lapangan kualitatif dalam menyusun publikasi ini, yang melibatkan pengumpulan data dari Universitas Islam Negeri melalui peran manajerial dosen. (Sumardona, Padli, Fitri Agustiani Novita Sari, 2025)

Pembahasan

Peran Manajerial Dosen

Peran manajerial dosen dapat dipahami sebagai rangkaian fungsi profesional dosen yang melampaui pengajaran semata meliputi perencanaan kurikulum dan pembelajaran, pengorganisasian proses akademik, pengendalian mutu, pengambilan keputusan berbasis data, serta inovasi layanan. Di PTKIN, peran ini juga mengandung dimensi khusus: kesetaraan antara tujuan akademik dan tujuan pembentukan karakter/keagamaan sehingga manajerial dosen harus mampu mengharmoniskan kedua dimensi tersebut. Hal ini menempatkan dosen sebagai aktor ganda: fasilitator akademik dan penjaga nilai institusi. (Zalisman, 2025)

Secara operasional, dimensi peran meliputi (a) perencanaan akademik RPS, silabus, strategi asesmen; (b) pengorganisasian koordinasi antar pengajar, pembagian tugas; (c) pengarahan dan kepemimpinan akademik mentoring, supervisi, role modeling nilai Islami; (d) pengendalian mutu monitoring capaian pembelajaran, partisipasi dalam SPMI dan audit internal; (e) inovasi layanan pengembangan LMS, alur konsultasi digital, model asesmen autentik. Dosen yang aktif di semua dimensi ini bukan hanya

mengurangi beban administratif unit, tetapi juga meningkatkan responsiveness layanan kepada mahasiswa.

Peran manajerial dosen menjadi strategis ketika digunakan sebagai instrumen transformasi kualitas layanan akademik. Contoh strategis: dosen yang memimpin tim penyusunan rubrik penilaian dan SOP konsultasi membantu menurunkan variabilitas penilaian antar pengajar, mempercepat proses penginputan nilai, dan menurunkan konflik akademik. Indikator keberhasilan peran strategis bisa diukur melalui metrik: waktu rata-rata respon konsultasi, persentase pengisian nilai tepat waktu, skor kepuasan mahasiswa pada layanan pengajaran, serta rasio lulusan yang mencapai capaian pembelajaran institusi. Studi tentang manajemen pengembangan dosen menegaskan bahwa intervensi pengembangan kompetensi dosen berdampak signifikan pada mutu layanan akademik (Romlah et al., 2024).

Perencanaan Akademik dan Desain Layanan

Rencana Pembelajaran Semester (RPS) di tangan dosen bukan sekadar dokumen formal tetapi alat manajerial yang mengarahkan seluruh siklus layanan pembelajaran. RPS yang baik merinci capaian pembelajaran (CPL), indikator capaian, strategi pembelajaran, rubrik penilaian, serta jadwal asesmen. Di PTKIN, RPS perlu juga memformalkan dimensi nilai standar penilaian akhlak/etika bila relevan sehingga capaian lulusan mencontohkan kompetensi dan integritas keagamaan. Pedoman RPS yang operasionalitasnya diuji memudahkan unit akademik mengelola alur administrasi dan mengurangi keterlambatan pengisian data akademik. (Zalisman, 2025)

Desain layanan berarti merancang alur (workflow) yang dialami mahasiswa saat berinteraksi dengan layanan akademik: pendaftaran matakuliah, konsultasi, pengajuan izin, penyelesaian masalah nilai, dan proses akreditasi. Dosen harus terlibat dalam penyusunan SOP alur-alur ini agar praktik di lapangan selaras dengan tujuan pembelajaran. Praktik desain layanan yang baik mencakup: pembuatan flowchart layanan (step-by-step), penentuan titik tanggung jawab (who does what), SLA (service level agreement) untuk waktu tanggapan, dan mekanisme eskalasi ketika alur standard gagal. Implementasi desain layanan kolaboratif antara dosen, bagian akademik, dan TI memperkecil miskomunikasi dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Salah satu elemen paling praktis dari perencanaan manajerial adalah rubrik penilaian: instrumen yang menjadikan penilaian menjadi transparan, replikatif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Ketika dosen merancang rubrik yang jelas dan mempublikasikannya sejak awal semester, mahasiswa menjadi mengerti ekspektasi, dan unit administrasi dapat lebih mudah memverifikasi konsistensi penilaian antar kelas. Ini menurunkan jumlah pengaduan akademik dan mempercepat pemrosesan nilai. Studi lapangan di beberapa PTKIN menunjukkan bahwa pedoman RPS dan rubrik yang terstandar meningkatkan kepuasan akademik mahasiswa (Gumilar & Prihatin, 2013).

Implementasi Pembelajaran & Kepemimpinan Akademik

Implementasi pembelajaran adalah arena di mana manajerial berpadu dengan pedagogi. Dosen manajerial tidak hanya menyampaikan materi, tetapi mengelola proses: mengatur alokasi waktu untuk penjelasan, diskusi, penugasan, remedial;

menangani dinamika kelompok; serta memonitor progres individu. Contoh praktik: dosen menggunakan LMS untuk modul pertemuan, menetapkan checkpoint tugas berkala, dan memanfaatkan analitik LMS untuk mengidentifikasi mahasiswa yang kurang aktif (early warning). Pengelolaan seperti ini menurunkan risiko mahasiswa tertinggal dan meningkatkan retensi pembelajaran (Suryawan, 2018).

Gaya kepemimpinan termasuk transformational leadership dan servant leadership memengaruhi motivasi, keterlibatan, dan kultur akademik. Dosen yang mempraktikkan kepemimpinan transformatif memberi inspirasi, mendorong berpikir kritis, serta mendukung pengembangan diri mahasiswa; pada konteks PTKIN, gaya kepemimpinan berintegritas religius (teladan moral) juga meningkatkan kepercayaan mahasiswa dan mendorong internalisasi nilai. Penelitian di ranah pendidikan menunjukkan korelasi positif antara kepemimpinan akademik dan kualitas layanan akademik/ kinerja dosen.

Pelaksanaan manajerial di kelas memengaruhi tiga dimensi penilaian layanan: (a) pedagogis (kualitas pengajaran, relevansi materi), (b) administratif (ketepatan pengembalian tugas, akurasi nilai), dan (c) nilai/identitas (kesesuaian konten dengan misi keagamaan). Survei kepuasan mahasiswa yang mengukur ketiga dimensi ini memberikan umpan balik konkret bagi dosen untuk perbaikan. Data empiris dari implementasi SIAKAD + LMS menunjukkan perbaikan signifikan pada kecepatan layanan administratif dan pengurangan kesalahan input nilai bila dosen aktif memanfaatkan sistem (Hikmawati, 2023).

Penjaminan Mutu, Teknologi, Hambatan, dan Roadmap Kebijakan untuk Memperkuat Peran Manajerial Dosen

Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) adalah kerangka institusional untuk menjaga dan meningkatkan mutu. Dosen terlibat dalam tahap perancangan standar, pengumpulan evidence (dokumen RPS, bahan ajar, laporan bimbingan), audit internal, dan perbaikan berkesinambungan. Keterlibatan dosen meningkatkan legitimasi standar dan memaksimalkan kepatuhan di lapangan. Penelitian pola implementasi mutu di PTKIN menegaskan bahwa keterlibatan dosen pada seluruh siklus SPMI membuat implementasi lebih efektif dibandingkan model top-down semata (Slamet, 2016).

Teknologi mempercepat dan mempermudah tugas manajerial: SIAKAD memudahkan administrasi nilai, KRS, dan jadwal; LMS memungkinkan distribusi materi, penugasan, dan analitik interaksi; dashboard kinerja menyediakan ringkasan capaian pembelajaran dan metrik layanan. Namun efektivitas teknologi bergantung pada literasi digital dosen, integrasi antar sistem, dan dukungan TI. Studi penggunaan SIAKAD di perguruan tinggi menunjukkan manfaat signifikan bila ada pelatihan dan SOP penggunaan yang jelas (Yusaini, 2021).

Selain itu juga terdapat beberapa hambatan yaitu: (1) Beban kerja: tumpang-tindih tugas tridarma dengan tanggung jawab manajerial sering membuat tugas manajerial dikerjakan secara ad-hoc. (2) Kompetensi: tidak semua dosen terlatih dalam manajemen, leadership, atau literasi data. (3) Infrastruktur: disparitas kualitas TI antar PTKIN menyebabkan ketimpangan layanan. (4) Budaya organisasi: tanpa insentif atau pengakuan resmi, keterlibatan dosen pada tugas manajerial cenderung temporal (Restuning, 2016).

Untuk menguatkan peran manajerial dosen, PTKIN perlu menerapkan langkah terstruktur:

1. Formalitas peran manajerial : masukkan tugas manajerial dalam beban kerja resmi (SKS/angka kredit), dengan mekanisme penghargaan (insentif/tambahan remunerasi) untuk tugas strategis seperti penyusunan RPS, kepanitiaan SPMI, dan koordinasi program.
2. Program pengembangan kompetensi : pelatihan berjenjang (manajemen pembelajaran, kepemimpinan akademik, penjaminan mutu, literasi data & LMS) yang bersertifikat dan terkait dengan kenaikan jabatan fungsional.
3. Penguatan SPMI yang partisipatif : libatkan dosen sejak tahap desain standar hingga audit sehingga sense of ownership tumbuh dan dokumentasi berkelanjutan terjaga. Studi model penjaminan mutu menunjukkan efektivitas bila stakeholders akademik dilibatkan.
4. Digitalisasi terintegrasi : kembangkan integrasi SIAKAD, LMS, dashboard sehingga data layanan dapat dimanfaatkan untuk analytics early warning bagi mahasiswa berisiko dan pelaporan akreditasi lebih mudah.
5. Mekanisme kolaborasi lintas unit : bentuk tim kerja lintas fungsi (dosen, akademik, TI, kemahasiswaan) untuk menyederhanakan alur layanan dan mengurangi beban administratif individu.
6. Monitoring & evaluasi berkala : gunakan indikator performa (SLA layanan, kepuasan mahasiswa, ketepatan pengisian nilai, capaian CPL) dan lakukan review tahunan untuk kebijakan beban kerja dan program pengembangan (Mulyono, 2020).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Peran manajerial dosen merupakan aspek strategis yang sangat menentukan kualitas layanan akademik di PTKIN. Dosen tidak hanya berfungsi sebagai tenaga pengajar, tetapi juga sebagai perencana, pengorganisasi, pelaksana, serta evaluator berbagai proses akademik. Kemampuan dosen dalam menyusun perencanaan akademik yang sistematis mulai dari penyusunan RPS, penentuan metode pembelajaran, hingga pengembangan media digital memberikan arah yang jelas bagi proses pendidikan yang bermutu. Pengorganisasian pembelajaran yang baik, terutama dalam pengelolaan kelas, pembagian tugas belajar, serta penggunaan teknologi, mampu menciptakan suasana belajar yang efektif dan mendorong partisipasi aktif mahasiswa.

Selain itu, dosen juga berperan penting dalam koordinasi akademik, seperti membangun komunikasi dengan program studi, unit administrasi, dan mahasiswa. Koordinasi yang harmonis memperkuat integrasi layanan akademik dan meminimalkan kendala dalam proses pendidikan. Peran evaluatif dosen baik melalui penilaian pembelajaran, umpan balik mahasiswa, maupun refleksi kinerja menjadi dasar penting dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan. Evaluasi yang berkala memastikan

bahwa layanan akademik dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan dan dinamika perkembangan pendidikan tinggi Islam.

Secara keseluruhan, semakin kuat kapasitas manajerial dosen, semakin baik pula mutu pelayanan akademik yang dirasakan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme, penguatan kompetensi manajerial, serta dukungan kelembagaan merupakan faktor penting dalam mewujudkan PTKIN yang unggul, responsif, dan berdaya saing (Lutfi & Afifudin, 2024).

Saran

Untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik di PTKIN, diperlukan upaya bersama dari berbagai pihak. Pihak perguruan tinggi perlu menyediakan program pelatihan manajerial yang berkelanjutan agar dosen mampu merencanakan, mengelola, dan mengevaluasi proses pembelajaran secara lebih profesional. Dosen juga disarankan untuk terus mengembangkan kompetensinya, baik dalam inovasi pembelajaran maupun dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung layanan akademik. Selain itu, program studi perlu memperkuat koordinasi internal dengan dosen agar kurikulum, jadwal, dan sistem layanan akademik berjalan lebih efektif dan terintegrasi. Pemerintah melalui Kementerian Agama diharapkan memberikan dukungan kebijakan serta fasilitas yang memadai untuk pengembangan kapasitas dosen, sehingga peran manajerial mereka dapat dijalankan secara optimal dan berkontribusi langsung pada peningkatan mutu pendidikan di PTKIN.

Daftar Pustaka

- Abidin, Z., Aswan, A., & Wibowo, K. A. A. (2023). Higher Education Management Strategy In Preventing Drug Abuse In Asahan Regency. *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam*, 12(04).
- Dina, S., Phangesti, D. S., & Hafizh, M. (2023). Manajemen Strategik Pengembangan Budaya Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri di Era Digital. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(3), 569–580.
- Gumilar, R., & Prihatin, E. (2013). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Se-kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 17(1), 115–126.
- Hidayat, A. (2013). Manajemen Mutu Pembelajaran Pada Perguruan Tinggi Islam. *AN NUR: Jurnal Studi Islam*, 5(2).
- Hikmawati, F. (2023). Manfaat Sistem Akademik (SIKAD) Dalam Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 9(1), 46–51.
- Indonesia, P. (1997). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) Nomor 24 Tahun 1997*. Ruzz Media.
- Lutfi, F., & Afifudin, H. (2024). Model Penjaminan Mutu Internal dalam Membangun Daya Saing Kampus Dakwah dan Peradaban (Study Exploratory Sequential Mixed Method di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung). *EDUKASIA Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 5(1), 1983–2006.

- Mulyono. (2020). *Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal*. Media Ilmu. <http://repository.uin-malang.ac.id/8100/>
- Restuning, P. (2016). *Kewajiban Pejabat Pembuat Akta Tanah Untuk Menyampaikan Pemberitahuan Tertulis Mengenai Telah Disampaikannya Akta Ke Kantor Pertanahan (Pasal 40 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah, Studi Kasus Di Kantor Pertanahan*. Brawijaya University.
- Romlah, L. S., Iskandar, I., Wahid, L., Ali, N., & Badrudin, B. (2024). *Manajemen Mutu Pendidikan Islam Dalam Upaya Meningkatkan Prestasi PTKIN*. *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 8(1), 213–227.
- Rosyidah, A., Annisa, D., & Bashith, A. (2025). Model evaluasi kompetensi spiritual digital peserta didik pada pembelajaran Pendidikan Agama Islam di era industri 4.0. *TARLIM Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 8(2), 251–261. <https://repository.uin-malang.ac.id/24602/>
- Slamet, H. (2016). *Model sistem penjaminan mutu perguruan tinggi*. <http://repository.uin-malang.ac.id/1312/>
- Sumardona, Padli, Fitri Agustiani Novita Sari, P. (2025). Analisis SWOT pada Sistem Penjaminan Mutu Internal di IAIN Kendari. *Jurnal Mudabbir*, 5.
- Suryawan, B. A. (2018). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Online (Studi Kasus di Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran)*.
- Yusaini. (2021). *Implementasi Of PTKIN Quality Assurance: Performance Improvement Efforts Through Motivation And Job Satisfaction In Aceh*. 10.
- Zalisman. (2025). Improving Student Satisfaction in Islamic Higher Education: The Role of Academic Services and Lecturer Performance (Quantitative Study of PTKI in Riau). *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 6. <https://doi.org/10.62775/edukasia.v6i1.1465>