

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DALAM MENDUKUNG TRANSFORMASI PTKIN

Yayat Supriyadi

UIN Banten, Indonesia, supriyadiyayat1@gmail.com

Encep Syarifudin,

UIN Banten, Indonesia, encep.syarifudin@uinbanten.ac.id

Rizal Firdaos

UIN Banten, Indonesia, rijal.firdaos@uinbanten.ac.id

Sholahuddin Al Ayubi,

UIN Banten, Indonesia, sholahuddin.alayubi@uinbanten.ac.id

Ilzamudin,

UIN Banten, Indonesia, ilzamudin@uinbanten.ac.id

Yogi Damai Saputra

UIN Banten, Indonesia, yogi.damai@uinbanten.ac.id

Abstract

The quality of academic services at a university is a very important factor in determining the comfort for students in taking courses in higher education, whether or not academic services will also determine the level of accreditation of the university. In some literature, it shows that higher education today has become a highly competitive market where students generally look for campuses that have quality education systems and services in supporting lectures at universities as a place of education. The extent of service innovation carried out by educational institutions in supporting the transformation that has been carried out will greatly affect the quality of students and the quality of education in Higher Education including Islamic Higher Education. This research was conducted using interview methods, surveys, statistical data analysis, and in-depth documentation studies at PTKIN, this writing can provide valuable insights into the relationship between improving the quality of academic services and the transformation of State Islamic Religious Universities (PTKIN) that has been carried out.

Keywords : *State Islamic Religious University, Academic Services, Transformation.*

Abstrak

Kualitas Layanan akademik pada suatu perguruan tinggi merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kenyamanan bagi mahasiswa dalam menempuh perkuliahan di perguruan tinggi, bagus tidaknya layanan akademik juga akan menentukan tingkat akreditasi perguruan tinggi tersebut. Dalam beberapa literatur menunjukkan bahwa pendidikan tinggi saat ini telah menjadi pasar yang sangat kompetitif dimana mahasiswa pada umumnya mencari kampus yang mempunyai sistem pendidikan dan layanan berkualitas dalam mendukung perkuliahan di universitas sebagai tempat mengenyam pendidikan.

Sejauhmana inovasi layanan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan dalam mendukung transformasi yang telah dilakukan akan sangat mempengaruhi kualitas para mahasiswa dan kualitas pendidikan di Perguruan Tinggi termasuk Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, survei, analisis data statistik, dan studi dokumentasi dengan mendalam pada PTKIN, penulisan ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang hubungan antara peningkatan kualitas layanan akademik dan transformasi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) yang telah dilakukan.

Kata Kunci : Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri, Layanan akademik, Transformasi

Received: 15-05-2024; Accepted: 22-06-2024; Published: 22-06-2024



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

How To Cite :

Supriyadi, Y., Syarifudin, E., Firdaos, R., Ayubi, S., Ilzamudin, I., & Saputra, Y. (2024). PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DALAM Mendukung TRANSFORMASI PTKIN. *Mawaizh : Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan*, 15(1), 84 - 101. <https://doi.org/10.32923/maw.v15i1.4458>

A. Pendahuluan

Layanan akademik dapat menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan akreditasi perguruan tinggi, karena akreditasi merupakan suatu proses penilaian eksternal yang dilakukan oleh suatu lembaga pendidikan yang telah memenuhi standar tertentu dalam penyelenggaraan pendidikan dan layanan lainnya yang ada dalam lembaga tersebut¹. Layanan akademik yang baik tentunya dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman belajar mahasiswa, reputasi institusi dan akreditasi perguruan tinggi². Beberapa faktor layanan akademik dapat memengaruhi akreditasi dan kepuasan mahasiswa antara lain adalah Kualitas Pendidikan. Layanan akademik yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi³, hal ini mencakup penyusunan kurikulum yang relevan, metode pengajaran yang efektif, dan penilaian yang adil, kemudian dukungan terhadap

¹ Ozdemir, Kaya, and Turhan, "A Scale to Measure Sustainable Campus Services in Higher Education: 'Sustainable Service Quality.'"

² Bhuian, "Sustainability of Western Branch Campuses in the Gulf Region: Students' Perspectives of Service Quality."

³ Aleyna Sahin et al., "A Holistic Decision-Making Approach to Assessing Service Quality in Higher Education Institutions," *Socio-Economic Planning Sciences* 92 (2024): 101812.

Mahasiswa⁴, Perguruan tinggi memberikan dukungan yang baik kepada mahasiswa dalam hal pembimbingan akademis, layanan konseling, dan bantuan dalam pemecahan masalah untuk mendukung keberhasilan akademis mahasiswa⁵, Dalam konsepsi manajemen mutu pendidikan Total Quality Manajemen (TQM) meningkatkan Mutu manajemen dan Mutu kerja di lembaga pendidikan secara umum. yang bermuara pada kualitas layanan ⁶.

Keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan studi di perguruan tinggi merupakan indikator penting dalam evaluasi akreditasi. Selain itu Fasilitas dan Infrastruktur Layanan akademik yang mencakup akses mahasiswa terhadap berbagai fasilitas dan infrastruktur yang mendukung pembelajaran di lingkungan Perguruan tinggi yang memiliki fasilitas memadai dan teknologi pendukung pembelajaran dapat memberikan kontribusi positif terhadap akreditasi⁷. Begitu Juga pengembangan Sumber Daya Manusia, baik Staf Akademik, termasuk dosen dan tenaga kependidikan lainnya, dapat menjadi faktor penentu dalam menentukan akreditasi lembaga pendidikan⁸. Perguruan tinggi yang memiliki staf berkualitas tinggi, dengan keahlian dan pengalaman yang memadai, dapat meningkatkan reputasi dan kredibilitas institusi⁹. Begitu juga Keterlibatan Perguruan tinggi yang terlibat aktif dengan masyarakat dan dunia industri dapat memberikan keuntungan tambahan dalam proses akreditasi. Keterlibatan ini dapat mencakup kolaborasi dalam penelitian, program magang, atau proyek-proyek bersama yang meningkatkan relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat dan industri¹⁰.

⁴ Mavluda Oripova, "The Impact of Intrusive College Academic Advising on High School Students' College Degree Attainment Commitment Levels: A Quantitative Quasi-Experimental Study," *Social Sciences & Humanities Open* 6, no. 1 (2022): 100315.

⁵ Sedem Nunyuia Amedome, "The Impact of Service Innovation Behaviour on Effective Counseling Delivery and Psychological Safety: The Perspective of Student-Clients in Ghana," *Heliyon* 9, no. 2 (2023): e13489.

⁶ Abdul Hadi, "KONSEPSI MANAJEMEN MUTU DALAM PENDIDIKAN," *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 2, no. 2 (2018).

⁷ Jalal Rajeh Hanaysha, Faye Bassam Shriedeh, and Mohammad In'airat, "Impact of Classroom Environment, Teacher Competency, Information and Communication Technology Resources, and University Facilities on Student Engagement and Academic Performance," *International Journal of Information Management Data Insights* 3, no. 2 (2023): 100188.

⁸ Kris Deering and Jo Williams, "Social Justice, Capabilities and Learning Support Provided by Lecturers: A Phenomenological-Hermeneutic Study," *Nurse Education in Practice* 37 (2019): 153–158.

⁹ Kris Deering and Jo Williams, pp. 153

¹⁰ Hugo Martínez-Ardila, Ángela Castro-Rodríguez, and Jaime Camacho-Pico, "Examining the Impact of University-Industry Collaborations on Spin-off Creation: Evidence from Joint Patents," *Heliyon* 9, no. 9 (2023): e19533.

Dengan memastikan bahwa layanan akademik dan komponen-komponen lain berada pada standar tinggi dan baik, perguruan tinggi dapat meningkatkan peluang untuk mendapatkan atau mempertahankan akreditasi yang baik. Oleh karena itu, layanan akademik diperlukan dalam rangka mendukung terlaksananya semua aspek pelayanan baik pelayanan pendidikan maupun pelayanan administrasi. Layanan di perguruan tinggi sangat beragam dan mencakup berbagai aspek yang dapat mendukung proses belajar dan keberhasilan mahasiswa. Beberapa aspek layanan yang umumnya terdapat di perguruan tinggi antara lain bimbingan akademis, penyediaan penasihat akademis atau pembimbing yang membantu mahasiswa dalam merencanakan perkuliahan, memilih mata kuliah, dan merencanakan jalur karir¹¹. Kemudian juga Tutoring, yaitu Layanan bantuan belajar atau tutor untuk membantu mahasiswa dalam pemahaman materi pelajaran yang sulit. Selain itu layanan konseling yang meliputi konseling akademik maupun konseling pribadi yang membantu mahasiswa mengatasi masalah pribadi, emosional, atau antarpersonal. Juga Layanan Keuangan yang antara lain meliputi bantuan Informasi dan bantuan terkait beasiswa, pinjaman mahasiswa, dan opsi keuangan lainnya maupun layanan keuangan, bantuan terkait registrasi pembayaran kuliah, pembayaran tagihan, dan pemecahan masalah keuangan mahasiswa maupun fasilitas perpustakaan dan sarana olah raga serta laboratorium dan pemanfaatan teknologi.

Peningkatan kualitas layanan mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung transformasi dilingkungan perguruan tinggi¹². Transformasi perguruan tinggi mencakup serangkaian perubahan strategis dan operasional untuk mengatasi tantangan pada masa depan¹³, meningkatkan efisiensi, dan memastikan relevansi institusi dalam lingkungan pendidikan yang terus berubah. Peningkatan kualitas layanan dapat mempercepat dan memperkuat proses transformasi tersebut¹⁴. Peningkatan kualitas layanan sangat penting dalam mendukung transformasi perguruan tinggi yang

¹¹ Deering and Williams, "Social Justice, Capabilities and Learning Support Provided by Lecturers: A Phenomenological-Hermeneutic Study."

¹² Maan Habib, "Digital Transformation Strategy for Developing Higher Education in Conflict-Affected Societies," *Social Sciences & Humanities Open* 8, no. 1 (2023): 100627.

¹³ Harwin de Vries et al., "Strategic Challenges as a Learning Vehicle in Executive Education," *The International Journal of Management Education* 18, no. 3 (2020): 100416.

¹⁴ Hao Yu, "The Application and Challenges of ChatGPT in Educational Transformation: New Demands for Teachers' Roles," *Heliyon* 10, no. 2 (2024): e24289.

meliputi layanan berkualitas tinggi untuk menciptakan mahasiswa yang berkualitas dan berprestasi¹⁵. Mahasiswa yang puas dengan layanan akademik akan lebih cenderung berpartisipasi aktif dalam kehidupan kampus dan berhasil dalam studi mereka. Selain itu Institusi pendidikan yang menyediakan layanan unggul untuk dapat meningkatkan reputasi dan akreditasi. Proses layanan yang efisien dapat meningkatkan efisiensi operasional perguruan tinggi. Ini mencakup otomatisasi proses administratif, penggunaan teknologi yang canggih, dan penerapan praktik terbaik dalam penyelenggaraan layanan. Peningkatan kualitas layanan juga menciptakan kondisi yang lebih baik untuk pimpinan dan staf perguruan tinggi. Pengembangan staf yang mendapat dukungan dan pelatihan yang baik cenderung lebih produktif dan terlibat dalam proses transformasi¹⁶. Layanan yang berkualitas sangat memungkinkan perguruan tinggi menjadi lebih fleksibel dan dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan pendidikan, termasuk kemampuan untuk merespons cepat terhadap perkembangan teknologi dan trend pendidikan pada era 4.0. Integrasi teknologi dalam layanan pendidikan dapat meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas sistem pelayanan. Platform pembelajaran digital, sistem manajemen informasi, dan alat-alat kolaborasi online lainnya dapat memperkaya proses pembelajaran. Layanan akademik yang ditingkatkan, seperti pembimbingan akademis dan dukungan tutor, dapat memberikan dampak positif pada kualitas pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Layanan yang memperkuat pemberdayaan mahasiswa dan mendorong partisipasi dalam kegiatan ekstrakurikuler atau proyek-proyek penelitian dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih dinamis.

Perguruan tinggi yang sukses dalam melakukan transformasi biasanya memprioritaskan peningkatan kualitas layanan sebagai bagian integral dari strategi transformasinya¹⁷. Hal ini tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa dan para dosen, tetapi juga dapat meningkatkan daya saing dan relevansi institusi dalam era pendidikan yang terus berkembang. Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di Indonesia telah mengalami proses transformasi dalam sistem pendidikan di Indonesia.

¹⁵ Deering and Williams, "Social Justice, Capabilities and Learning Support Provided by Lecturers: A Phenomenological-Hermeneutic Study."

¹⁶ Sahin et al., "A Holistic Decision-Making Approach to Assessing Service Quality in Higher Education Institutions."

¹⁷ "Strategi Dan Transformasi Digital - Manerep Pasaribu & Albert Widjaja - Google Buku," n.d.

Transformasi tersebut terutama berkaitan dengan perubahan status institusi dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN), kemudian dilanjutkan IAIN menjadi Universitas Islam Negeri (UIN). Perubahan ini mencerminkan peningkatan status dan ruang lingkup institusi yang signifikan dari sekadar sekolah tinggi menjadi institut dan Universitas yang tentunya berdampak lebih luas lagi dalam cakupan program dan kegiatan pendidikan lainnya¹⁸.

Transformasi PTKIN dari institut maupun sekolah tinggi menjadi universitas dituangkan dalam regulasi pemerintah yang pertama, yaitu berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 31 Tahun 2002 tentang Perubahan IAIN Syarif Hidayatullah menjadi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Kemudian disusul UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berdasarkan Keppres Nomor 50 Tahun 2004 tentang Perubahan IAIN Sunan Kalijaga menjadi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan terus bertambah hingga saat ini sudah terdapat 29 UIN yang bertransformasi dari institut maupun sekolah tinggi menjadi Universitas¹⁹. Perubahan kelembagaan PTKIN tersebut, mengandung arti telah tumbuh suatu kesadaran perlunya adaptasi terhadap kebutuhan dan perkembangan zaman²⁰. Transformasi kelembagaan yang dilakukan di PTKIN, nampaknya akan terus berlanjut dan dengan didasari ide dan cita-cita luhur dan mulia dalam meningkatkan kualitas pendidikan, signifikansi kelembagaan, kontribusi kepada masyarakat dan peningkatan daya saing untuk menjawab berbagai tantangan di masa depan. Karena, sebagaimana faktanya, bahwa transformasi di PTKIN memang terus berlangsung, dan akan terus berjalan sebagai bagian dari keberlangsungan transformatif umat Islam dan bangsa Indonesia khususnya. Terkait umat Islam, transformasi dimaksud tidak hanya memikirkan dan menyelesaikan berbagai persoalan sosial dan kemanusiaan yang dihadapi oleh umat manusia²¹, namun, juga mampu melakukan penyelesaian persoalan umat Islam tersebut secara terukur, akurat, terencana dan terorganisir²².

¹⁸ Suyuthi Pulungan, "Sejarah Pendidikan Islam - Google Books," *Jakarta: Kencana*, 2019.

¹⁹ Nur Arifin, "KEBIJAKAN TRANSFORMASI IAIN MENJADI UIN PADA KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA" (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL, 2020).

²⁰ Eka Putra Wirman, "Paradigma Dan Gerakan Keilmuan Universitas Islam Negeri," 2019.

²¹ Abdurrahman Moeslim, *Islam Transformatif*, 2nd ed. (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1997).

²² Yetty Faridatul Ulfah, "Transformation Management Islamic Institute Becomes a World-Class Institute: Strategy Planning and Implementation," *Al-Hayat: Journal of Islamic Education* 5, no. 2 (2021): 194.

Setelah dimulai oleh IAIN Syarif Hidayatullah yang pertama kali betransformasi menjadi UIN pada tahun 2002, selanjutnya pada tahun-tahun berikutnya muncul UIN baru sebagai transformasi dari IAIN dan TAIN seperti UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2004), UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2004), UIN Alauddin Makassar (2005), UIN Sunan Gunung Jati Bandung (2005), UIN Sultan Syarif Kasim Pekanbaru (2005), UIN Ar-raniry Banda Aceh (2013), UIN Sunan Ampel Surabaya (2013), UIN Walisongo Semarang (2014), UIN Sumatera Utara (2014), UIN Raden Fatah Palembang (2014)²³, dan lainnya .

Transformasi PTKIN seringkali melibatkan perluasan dan diversifikasi program studi yang ditawarkan. Dengan menjadi IAIN, selanjutnya menjadi UIN. Lembaga memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan berbagai program studi yang mencakup bidang-bidang ilmu keagamaan Islam dan ilmu pengetahuan umum. Transformasi juga dapat dilakukan dengan pengembangan fasilitas dan infrastruktur kampus sebagai bentuk pelayanan kepada mahasiswa. Peningkatan ini mencakup pengadaan fasilitas laboratorium, perpustakaan, sarana olahraga, dan fasilitas lainnya untuk mendukung berbagai kegiatan akademik dan pengembangan mahasiswa.

Peningkatan status atau transformasi juga dilakukan dengan upaya untuk meningkatkan fokus pada kegiatan penelitian dan publikasi ilmiah. Ini bertujuan untuk meningkatkan kontribusi institusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Transformasi juga dilakukan dengan lebih memperkuat peran mahasiswa dalam kegiatan akademik dan pengelolaan kampus. Ini dapat mencakup pemberdayaan organisasi mahasiswa, partisipasi mahasiswa dalam pengambilan keputusan, dan peningkatan kualitas pengalaman mahasiswa. Serta tentunya dengan Fokus pada peningkatan kualitas layanan akademik, termasuk pembimbingan akademis, layanan konseling, dan dukungan kampus terhadap akademik lainnya, dapat menjadi bagian dari transformasi untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Juga termasuk upaya untuk memperluas kerjasama dan jaringan institusi. Kerjasama ini dapat mencakup kolaborasi dengan lembaga-lembaga pendidikan lainnya, industri, atau mitra internasional. Transformasi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) seringkali dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan bahwa institusi tersebut dapat

²³ "Intelektualisme Profetik - Google Books," n.d.

memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, pelayanan masyarakat, dan pembentukan karakter keagamaan, Beberapa penelitian terkait dengan transformasi PTKIN mengindikasikan bahwa PTKIN telah terjadi perbaikan tata kelola manajerial, peningkatan mutu pendidikan dan pengajaran, semakin tinggi kualitas SDM, bertambahnya jumlah penelitian dan publikasi ilmiah, dan semakin meningkat kreatifitas pengabdian kepada Masyarakat²⁴ dan format yang ideal dalam perubahan PTKIN dari IAIN menjadi UIN²⁵ dan format keilmuan dengan epistemologi baru pada UIN Malang, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta²⁶, dan Urgensi tranformasi PAI di Perguruan Tinggi dan juga kesiapan mahasiswa dalam penggunaan AI di PTKIN Kalimantan Timur²⁷ dan kajian tentang kendala kendala dalam pelaksanaan integrasi keilmuan antara sains dan agama di PTKIN sebagai salah satu transformasi dilakukan oleh Moch Iqbal²⁸

Rencana besar transformasi IAIN menjadi UIN pada dasarnya didasari oleh kesadaran futuristik umat islam terhadap urgensi penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menyesuaikan diri dengan akselerasi perubahan zaman yang begitu cepat²⁹. Selain itu transformasi itu muncul sebagai wujud kesadaran umat islam yang tidak mau mengikuti pola dualisme keilmuan, antara ilmu-ilmu keislaman dan ilmu-ilmu pendidikan sekuler³⁰. Adapun dampak langsung transformasi PTKIN terhadap layanan akademik belum diketahui secara pasti, terutama mengenai bagaimana perubahan status dan perkembangan program studi mempengaruhi kualitas layanan akademik di masing-masing perguruan tinggi. Transformasi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) sering kali dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan bahwa institusi tersebut dapat memberikan kontribusi yang lebih besar

²⁴ Basri Ibrahim and Wahidah, "Bergerak Dalam Naungan Negara: Transformasi Kelembagaan Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas PTKIN Di Aceh," *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. Special Issue (2022).

²⁵ Ahmad Suradi, "Analisis Format Ideal Transformasi Institut Menuju Universitas Di PTKIN," *Jurnal Pendidikan Agama Islam Al-Thariqah* 3, no. 1 (2018).

²⁶ - Asiyah, "EPISTEMOLOGI KEILMUAN BARU DI PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM NEGERI (TRANSFORMASI DARI STAIN/IAIN MENJADI UIN)," *Madania: Jurnal Kajian Keislaman* 20, no. 2 (2016).

²⁷ septian aristya, Umar Fauzan, and Noor Malihah, "Transformasi Pendidikan Agama Islam Di Era Society 5.0 : Penggunaan AI Oleh Mahasiswa Di PTKIN Kalimantan Timur," *Ta dib Jurnal Pendidikan Islam* 12, no. 2 (2023).

²⁸ Moch Iqbal and Betti Dian Wahyuni, "Integrasi Keilmuan Yang Rumit: Wacana Dan Praksis Integrasi Keilmuan Sains Dan Agama Di PTKIN," *Nuansa : Jurnal Studi Islam dan Kemasyarakatan* 13, no. 2 (2020).

²⁹ Pulungan, HJ Suyuthi. *Sejarah Pendidikan Islam*. Prenada Media, 2019."

³⁰ Pulungan, Halaman 314

terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, pelayanan masyarakat, dan pembentukan karakter keagamaan ³¹.

"Universitas, tetapi rasa institut". Kalimat tersebut, sering muncul dalam percakapan informal di lingkungan perguruan tinggi yang ramai melakukan perubahan menjadi universitas. Perubahan, atau lebih tepatnya, transformasi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di Indonesia dari institut maupun sekolah tinggi ke universitas telah menyita perhatian masyarakat luas, baik lingkungan akademik, *stakeholder* lembaga terkait, pemerintah, terutama Kementrian Agama sebagai *leading* sektor eksekusi kebijakan perubahan tersebut. Transformasi dalam arti kelembagaan tersebut, ide-ide akademiknya sebenarnya tidak bisa dikatakan baru, namun sudah cukup lama dan terpelihara secara berkelanjutan, khususnya dalam tradisi intelektual yang berkembang dalam kajian Islam di Indonesia.

Berdasarkan data-data tersebut maka tujuan penulisan ini akan melakukan identifikasi pengaruh Transformasi PTKIN terhadap kualitas pelayanan akademik, yaitu membahas dan mengkaji sejauhmana perubahan status institusi, program studi dan fasilitas dilingkungan PTKIN berdampak pada layanan akademik. Selanjutnya menganalisis strategi dan best practice peningkatan pelayanan akademik, terutama mengidentifikasi strategi dan best practise yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik di PTKIN, membantu proses transformasi dan mencapai tujuan institusi. Beberapa tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini antara lain analisis kualitas layanan akademik, melakukan evaluasi mendalam tentang bagaimana kualitas layanan akademik di PTKIN, telah berkembang seiring dengan waktu. Faktor-faktor seperti pembimbingan akademis, layanan konseling, dukungan mahasiswa, dan inovasi layanan. Kemudian Mengidentifikasi dan menganalisis keterkaitan antara peningkatan kualitas layanan akademik dengan berlangsungnya transformasi di PTKIN. Bagaimana peningkatan layanan tersebut memengaruhi motivasi, partisipasi, dan keberhasilan mahasiswa. Selanjutnya menjelaskan bagaimana peningkatan kualitas layanan akademik dapat berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pendidikan di PTKIN.

³¹ Pulungan, Halaman 315

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan Studi Kasus di UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten dengan meliputi studi tentang perjalanan UIN Banten dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan dampaknya terhadap transformasi perguruan tinggi. Faktor-faktor apa yang diidentifikasi sebagai kunci dalam upaya peningkatan tersebut serta tantangan dan hambatan yang dihadapi. Serta sejauhmana keberhasilan transformasi yang dilakukan di UIN SMH Banten. Penelitian ini dilakukan melalui kombinasi metode wawancara, survei, analisis data statistik, dan studi dokumentasi. Dengan mendalam pada konteks UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan wawasan yang berharga tentang hubungan transformasi terhadap terjadinya peningkatan kualitas layanan akademik dan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri.

C. Pembahasan

PTKIN (Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri) dituntut untuk dapat terus bertransformasi menjadi institusi pendidikan tinggi yang relevan dengan tuntutan zaman dan berkualitas dunia. Dalam rangka mendukung transformasi tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan akademik menjadi kunci utama yang harus dilakukan PTKIN. Melalui transformasi tersebut, PTKIN dapat meningkatkan kualitas pendidikan, signifikansi kelembagaan, dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat, serta menghasilkan lulusan yang kompeten dan berdaya saing tinggi dimasa depan.

Peningkatan tata kelola dan kepemimpinan³² merupakan langkah awal yang diperlukan. PTKIN membutuhkan kepemimpinan yang visioner dan mampu mengelola perubahan dengan baik. Pimpinan PTKIN harus mampu mengkomunikasikan visi kepada seluruh sivitas akademika dan memberdayakan sumber daya manusia yang ada untuk mendukung terwujudnya visi tersebut. PTKIN juga perlu meningkatkan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pendidikan untuk mendukung proses transformasi.

³² Ibrahim and Wahidah, "Bergerak Dalam Naungan Negara: Transformasi Kelembagaan Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas PTKIN Di Aceh."

Pengembangan kurikulum³³ berbasis nasional menjadi penting untuk dilakukan. Kurikulum yang dikembangkan harus relevan dengan kebutuhan zaman dan mampu meningkatkan keterampilan serta kompetensi lulusan. Kurikulum berbasis MBKM diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan industri dan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kurikulum melibatkan berbagai pemangku kepentingan di luar PTKIN.

Peningkatan kualitas dosen³⁴ merupakan kunci penting selanjutnya. Melalui berbagai pelatihan, seminar, lokakarya, dosen dapat meningkatkan kompetensi mengajarnya. Dosen juga perlu didorong untuk aktif melakukan penelitian dan publikasi ilmiah sehingga dapat menginformasikan pengetahuan mutakhir kepada mahasiswa. Peningkatan kualifikasi akademik dosen seperti mengambil program S2 dan S3 juga penting untuk dilakukan.

Pemanfaatan teknologi informasi³⁵ dalam layanan akademik³⁶ juga tidak kalah penting. Penerapan sistem registrasi online, e-learning, e-library, dan lainnya dapat memperlancar dan mempermudah layanan akademik kepada mahasiswa. PTKIN perlu terus mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan akademiknya. Kaitannya dengan mutu layanan akademik dalam pengertian *Total Quality Management* (TQM), dapat diartikan ialah layanan akademik yang lebih tepat disebut dengan "*high quality*" atau "*top quality*" (mutu tinggi)³⁷. Sehingga pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan akademik menjadi salah satu upaya yang dapat meningkatkan mutu tinggi PTKIN.

PTKIN juga perlu melakukan kerja sama³⁸ dengan berbagai pihak di luar lembaga. Kerja sama dengan perguruan tinggi luar negeri, dunia usaha, dan lembaga riset sangat

³³ Zainal Arifin, "Konsep Dan Model Pengembangan Kurikulum," 5th ed. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 1–322.

³⁴ Syarif Firdaus, Darmo H Suwiryo, and Fenty Sukmawaty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora* 5, no. 2 (2021).

³⁵ Annisa Azzahra, "Pemanfaatan Teknologi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan" (2022), <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/c54um>.

³⁶ Firdaus, Suwiryo, and Sukmawaty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa."

³⁷ RAHMAN, Dadan Abdul; HIDAYAT, Dikdik Adika; SUGIHARTI, Iis. Konsep Islam tentang *Total Quality Management*. *Jurnal Studi Islam MULTIDISIPLIN*, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 109-147, may 2023. ISSN 2987-7679. Available at: <<https://www.riset-iaid.net/index.php/jsim/article/view/1342>>. Date accessed: 22 June 2024.

³⁸ Azzahra, "Pemanfaatan Teknologi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan."

bermanfaat untuk meningkatkan kualitas tridharma perguruan tinggi di PTKIN. Kerja sama ini dapat dimanfaatkan untuk pertukaran dosen dan mahasiswa, riset bersama, ataupun pengembangan kurikulum.

Dengan berbagai upaya peningkatan kualitas layanan akademik tersebut, diharapkan PTKIN dapat menjalankan transformasinya sehingga menjadi perguruan tinggi yang mampu bersaing secara global dan menghasilkan lulusan yang kompeten di bidangnya. Peningkatan layanan akademik harus dilakukan secara berkelanjutan agar PTKIN senantiasa relevan dengan perkembangan zaman.

Pada tahun 2017, Universitas Islam Negeri (UIN) Banten di Indonesia telah mengalami transformasi yang signifikan. Transformasi tersebut meliputi berbagai aspek, termasuk perubahan status, pengembangan program studi, perluasan fasilitas, atau peningkatan kualitas layanan pendidikan³⁹. Sampai Januari 2022 mungkin tidak mencakup semua perkembangan terbaru, Perubahan Status atau Nomenklatur mencerminkan perkembangan dan perluasan institusi. Transformasi juga dilakukan dengan melakukan pengembangan fisik kampus, termasuk pembangunan fasilitas akademik dan non-akademik, seperti gedung perkuliahan, laboratorium, gedung pertemuan, perpustakaan, dan fasilitas olah raga lainnya.

Peningkatan status atau transformasi juga dilakukan dengan upaya untuk meningkatkan fokus pada kegiatan penelitian dan publikasi ilmiah. Ini bertujuan untuk meningkatkan kontribusi institusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Transformasi juga dilakukan dengan lebih memperkuat peran mahasiswa dalam kegiatan akademik dan pengelolaan kampus. Ini dapat mencakup pemberdayaan organisasi mahasiswa, partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan peningkatan kualitas pengalaman mahasiswa. Serta tentunya dengan Fokus pada peningkatan kualitas layanan akademik, termasuk pembimbingan akademis, layanan konseling, dan dukungan akademik lainnya, dapat menjadi bagian dari transformasi untuk meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Juga termasuk upaya untuk memperluas kerjasama dan jaringan institusi. Kerjasama ini dapat mencakup kolaborasi dengan lembaga-lembaga pendidikan lainnya, industri, atau mitra internasional.

³⁹ Pulungan, "Sejarah Pendidikan Islam - Google Books."

Dari hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan dilingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang berdiri pada sejak tanggal 14 Oktober 2008 yang pada awalnya bernama Sekolah Tinggi Agama Islam Sunan Gunung Jati di Serang, kemudian berubah menjadi IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten merupakan salah satu perguruan tinggi Islam negeri di Indonesia yang menyelenggarakan berbagai program studi di bidang ilmu agama Islam dan sains. Perguruan tinggi ini terletak di Kota Serang, Banten, Indonesia⁴⁰.

Sejak pendiriannya, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten terus berkembang dan berupaya memberikan kontribusi dalam bidang pendidikan dan penelitian di Indonesia. IAIN Sultan Maulana Hasanudin Banten telah bertransformasi menjadi PK BLU pada tahun 2010 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor 67/KMK.05/2010 tentang Penetapan IAIN SMH Banten pada Kementerian Agama sebagai Instansi yang menerapkan PK-BLU Badan Layanan Umum.

Proses Transformasi yang terjadi dilingkungan UIN SMH Banten sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang melibatkan aspek internal dan eksternal. Beberapa faktor tersebut antara lain Kebijakan Pemerintah dalam pengembangan PTKIN yang dikeluarkan merupakan faktor utama dalam mengarahkan transformasi. Kebijakan tersebut berupa penetapan IAIN Banten sebagai Pangelola Keuangan BLU pada tahun 2010. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2017 Tentang UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten yang mengakibatkan terjadinya transformasi merupakan tantangan global dilingkungan PTKIN dalam merespons trend dan tantangan global untuk peningkatan kualitas pendidikan tinggi di era 4.0, seperti perkembangan teknologi, keterlibatan dalam kerjasama internasional, dan tuntutan pasar kerja global. Kemudian Perkembangan teknologi dan inovasi yang terjadi dalam pengelolaan manajemen mendorong PTKIN untuk mengintegrasikan teknologi dalam pembelajaran, penelitian, dan administrasi. Proses transformasi ini terjadi karena merupakan tuntutan terhadap kualitas pendidikan tinggi dalam mendorong PTKIN untuk melakukan perubahan agar dapat bersaing dan memenuhi standar yang lebih tinggi.

⁴⁰ Wirman, "Paradigma Dan Gerakan Keilmuan Universitas Islam Negeri."

Setelah terjadinya transformasi di lingkungan UIN Banten pada tahun 2017, saat ini UIN SMH Banten telah mempunyai tujuh Fakultas, yaitu Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syariah, Fakultas Dakwah, Fakultas Ushuludin dan Humaniora, Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Fakultas Sains dan Teknologi serta Pasca Sarjana dengan jumlah prodi sebanyak 33 prodi dan sejak tahun 2022 pada setiap tahunnya UIN SMH Banten menerima dan melayani jumlah mahasiswa sebanyak 2.888 orang mahasiswa dan total sebanyak 12.695 Orang. Sedangkan jumlah tenaga pendidik sebanyak 314 orang dan tenaga kependidikan sebanyak 250 orang.

Saat ini UIN SMH Banten telah melakukan pembangunan kampus 2 baru yang terdiri dari tujuh gedung baru yang telah dilengkapi dengan jaringan fiber optik untuk mendukung jaringan internet melalui anggaran yang bersumber dari SBSN serta gedung ma'had Al Jamiah sebagai asrama putri yang merupakan bantuan dari Kementerian PUPR. Selain itu UIN SMH Banten telah dilengkapi dengan berbagai sarana gedung Convention center dan beberapa fasilitas olah raga untuk memenuhi pelayanan kepada para mahasiswa.

Berdasarkan pengamatan dan pendalaman yang telah dilakukan oleh penulis, saat ini Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sedang merintis dan menyiapkan beberapa aplikasi digital yang akan dijadikan sebagai alat pendukung layanan akademik bagi mahasiswa. Beberapa aplikasi tersebut pada masa yang akan datang akan diintegrasikan menjadi satu kesatuan sehingga dapat meningkatkan pelayanan akademik di UIN Banten yang tentu berdampak semakin mudah dan baik dalam memberikan layanan kepada para mahasiswa. Pada konteks *Total Quality Management* (TQM) dimana mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama⁴¹. Olehkarena itu dalam dunia pendidikan, khususnya di UIN Banten, orientasi kepada kepuasan pelanggan yakni layanan terhadap mahasiswa maka perlu senantiasa dilakukan evaluasi secara terus menerus.

D. Penutup

⁴¹ Nurhaepi, D., Permata, D., Mahmudah, S. I., Utami, Y. P., & Syarifuddin, E. (2023). TOTAL QUALITY MANAJEMEN DALAM PENDIDIKAN. *Humantech : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(7). Retrieved from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3230>

Transformasi Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan bahwa institusi tersebut dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, pelayanan masyarakat, dan pembentukan karakter keagamaan para alumni sehingga menjadikan perguruan tinggi yang mampu bersaing secara global dan menghasilkan lulusan yang kompeten di bidangnya.

Beberapa indikator kunci dalam rangka peningkatan kualitas layanan akademik dalam mendukung transformasi dilingkungan PTKIN adalah terjadinya peningkatan layanan akademik terhadap mahasiswa, Peningkatan tata kelola dan kepemimpinan, Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan kualitas pendidikan para dosen dan pegawai lainnya, meningkatnya jumlah guru besar di PTKIN, pengembangan kurikulum berbasis kurikulum merdeka belajar, pemanfaatan teknologi informasi digital melalui integrasi sistem pelayanan, dan melakukan kerja sama dengan institusi atau lembaga lain.

Peningkatan kualitas manajemen dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana di PTKIN mempunyai peranan yang sangat besar dan menjadi kunci dalam mewujudkan proses transformasi yang terjadi di PTKIN. Tentunya para pimpinan PTKIN sangat mendukung dan berharap dapat terwujud sistem pelayanan akademik yang lebih baik dengan terwujudnya pelayanan digital yang terintegrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan PTKIN yang lebih baik lagi sehingga dapat bersaing dengan PTKIN lainnya. Selain itu juga, adanya peningkatan dan pengembangan fasilitas serta infrastruktur kampus sebagai bentuk pelayanan kepada mahasiswa, peningkatan ini mencakup pengadaan fasilitas laboratorium, perpustakaan, sarana olahraga, dan fasilitas lainnya untuk mendukung berbagai kegiatan akademik dan pengembangan mahasiswa merupakan dampak terjadinya transformasi.

DAFTAR PUSTAKA

Amedome, Sedem Nunyuia. "The Impact of Service Innovation Behaviour on Effective Counseling Delivery and Psychological Safety: The Perspective of Student-Clients in Ghana." *Heliyon* 9, no. 2 (2023): e13489.

Arifin, Nur. "KEBIJAKAN TRANSFORMASI IAIN MENJADI UIN PADA KEMENTERIAN

- AGAMA REPUBLIK INDONESIA.” UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL, 2020.
- Arifin, Zainal. “Konsep Dan Model Pengembangan Kurikulum.” 1–322. 5th ed. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.
- aristya, septian, Umar Fauzan, and Noor Malihah. “Transformasi Pendidikan Agama Islam Di Era Society 5.0 : Penggunaan AI Oleh Mahasiswa Di PTKIN Kalimantan Timur.” *Ta dib Jurnal Pendidikan Islam* 12, no. 2 (2023).
- Asiyah, -. “EPISTEMOLOGI KEILMUAN BARU DI PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM NEGERI (TRANSFORMASI DARI STAIN/IAIN MENJADI UIN).” *Madania: Jurnal Kajian Keislaman* 20, no. 2 (2016).
- Azzahra, Annisa. “Pemanfaatan Teknologi Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan” (2022). <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/c54um>.
- Bhuian, Shahid N. “Sustainability of Western Branch Campuses in the Gulf Region: Students’ Perspectives of Service Quality.” *International Journal of Educational Development* 49 (2016): 314–323.
- Deering, Kris, and Jo Williams. “Social Justice, Capabilities and Learning Support Provided by Lecturers: A Phenomenological-Hermeneutic Study.” *Nurse Education in Practice* 37 (2019): 153–158.
- Firdaus, Syarif, Darmo H Suwiryo, and Fenty Sukmawaty. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania* 5, no. 2 (2021).
- Habib, Maan. “Digital Transformation Strategy for Developing Higher Education in Conflict-Affected Societies.” *Social Sciences & Humanities Open* 8, no. 1 (2023): 100627.
- Hadi, Abdul. “KONSEPSI MANAJEMEN MUTU DALAM PENDIDIKAN.” *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 2, no. 2 (2018).
- Hanaysha, Jalal Rajeh, Fayez Bassam Shriedeh, and Mohammad In’airat. “Impact of Classroom Environment, Teacher Competency, Information and Communication Technology Resources, and University Facilities on Student Engagement and Academic Performance.” *International Journal of Information*

- Management Data Insights* 3, no. 2 (2023): 100188.
- Ibrahim, Basri, and Wahidah. "Bergerak Dalam Naungan Negara: Transformasi Kelembagaan Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas PTKIN Di Aceh." *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 10, no. Special Issue (2022).
- Iqbal, Moch, and Betti Dian Wahyuni. "Integrasi Keilmuan Yang Rumit: Wacana Dan Praksis Integrasi Keilmuan Sain Dan Agama Di PTKIN." *Nuansa : Jurnal Studi Islam dan Kemasyarakatan* 13, no. 2 (2020).
- Lopez, Kizzy M, Jennifer M Geiger, Nathanael J Okpych, Sara I Gamez, and Danielle Larregui. "The Impact of COVID-19 on Campus-Based Support Programs Serving Students with Foster Care Experience: Focus Groups with Administrators and Students." *Children and Youth Services Review* 143 (2022): 106696.
- Martínez-Ardila, Hugo, Ángela Castro-Rodríguez, and Jaime Camacho-Pico. "Examining the Impact of University-Industry Collaborations on Spin-off Creation: Evidence from Joint Patents." *Heliyon* 9, no. 9 (2023): e19533.
- Moeslim, Abdurrahman. *Islam Transformatif*. 2nd ed. Jakarta: Pustaka Firdaus, 1997.
- Nurhaepi, D., Permata, D., Mahmudah, S. I., Utami, Y. P., & Syarifuddin, E. (2023). TOTAL QUALITY MANAJEMEN DALAM PENDIDIKAN. *Humantech : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(7). Retrieved from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3230>
- Oripova, Mavluda. "The Impact of Intrusive College Academic Advising on High School Students' College Degree Attainment Commitment Levels: A Quantitative Quasi-Experimental Study." *Social Sciences & Humanities Open* 6, no. 1 (2022): 100315.
- Ozdemir, Yasal, Sema Kayapinar Kaya, and Erkan Turhan. "A Scale to Measure Sustainable Campus Services in Higher Education: 'Sustainable Service Quality.'" *Journal of Cleaner Production* 245 (2020): 118839.
- Pulungan, Suyuthi. "Sejarah Pendidikan Islam - Google Books." *Jakarta: Kencana*, 2019.
- RAHMAN, Dadan Abdul; HIDAYAT, Dikdik Adika; SUGIHARTI, Iis. Konsep Islam tentang *Total Quality Management*. *Jurnal Studi Islam MULTIDISIPLIN*, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 109-147, may 2023. ISSN 2987-7679. Available at: <[100](https://www.riset-</p></div><div data-bbox=)

- iaid.net/index.php/jsim/article/view/1342>. Date accessed: 22 June 2024.
- Sahin, Aleyna, Gul Imamoglu, Mirac Murat, and Ertugrul Ayyildiz. "A Holistic Decision-Making Approach to Assessing Service Quality in Higher Education Institutions." *Socio-Economic Planning Sciences* 92 (2024): 101812.
- Siddiqi, Ahsan, Martin Matzuk, John Joseph, Amy Zingalis, Sunil Singhal, Ramya Masand, Carolina Gutierrez, et al. "THE BAYLOR COLLEGE OF MEDICINE DIGITAL TRANSFORMATION." *Journal of Pathology Informatics* 13 (2022): 100084.
- Suradi, Ahmad. "Analisis Format Ideal Transformasi Institut Menuju Universitas Di PTKIN." *Jurnal Pendidikan Agama Islam Al-Thariqah* 3, no. 1 (2018).
- Ulfah, Yetty Faridatul. "Transformation Management Islamic Institute Becomes a World-Class Institute: Strategy Planning and Implementation." *Al-Hayat: Journal of Islamic Education* 5, no. 2 (2021): 194.
- de Vries, Harwin, Jens Meyer, LukN. Van Wassenhove, and Nana von Bernuth. "Strategic Challenges as a Learning Vehicle in Executive Education." *The International Journal of Management Education* 18, no. 3 (2020): 100416.
- Wirman, Eka Putra. "Paradigma Dan Gerakan Keilmuan Universitas Islam Negeri," 2019.
- Yu, Hao. "The Application and Challenges of ChatGPT in Educational Transformation: New Demands for Teachers' Roles." *Heliyon* 10, no. 2 (2024): e24289.
- "Intelektualisme Profetik - Google Books," n.d.
- "Metode Penelitian Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research Development (Samsu, S.Ag., M.Pd.I., Ph.D.) (z-Lib.Org)" (n.d.).
- "Strategi Dan Transformasi Digital - Manerep Pasaribu & Albert Widjaja - Google Buku,"