



### STRATEGI PENGEMBANGAN UMKM ANYAMAN PURUN UNTUK PENINGKATAN EKONOMI KREATIF MASYARAKAT DESA ARA PAYUNG KEC. PANTAI CERMIN

Syukur Madani Siregar<sup>1</sup>, Arifah Husni Fadillah<sup>2</sup>, Ridho Arifia Pratama Silangit<sup>3</sup>, Khairun Nisa<sup>4</sup>,  
Sutrisni<sup>5</sup>, Rabiatul Adawiyah Lubis<sup>6</sup>, M. Rafi Ramadhan<sup>7</sup>

Sekolah Tinggi Agama Islam Tebingtinggi Deli<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>

[syukurmadani42@yahoo.co.id](mailto:syukurmadani42@yahoo.co.id)<sup>1</sup>, [arifhusni303@gmail.com](mailto:arifhusni303@gmail.com)<sup>2</sup>, [ridhoarf25@gmail.com](mailto:ridhoarf25@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[sutrisni280290@gmail.com](mailto:sutrisni280290@gmail.com)<sup>4</sup>, [khairunnisa59815@gmail.com](mailto:khairunnisa59815@gmail.com)<sup>5</sup>, [rabiatuladawiyah241@gmail.com](mailto:rabiatuladawiyah241@gmail.com)<sup>6</sup>,  
[ramadhanmraffi471@gmail.com](mailto:ramadhanmraffi471@gmail.com)<sup>7</sup>

#### Abstrak

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini bertujuan untuk mengembangkan potensi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pengrajin anyaman purun di Desa Ara Payung, Kecamatan Pantai Cermin, Kabupaten Serdang Bedagai, sebagai salah satu upaya pemberdayaan ekonomi kreatif masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode partisipatif berbasis masyarakat (participatory action research) melalui tahapan identifikasi masalah, pelatihan inovasi produk, pendampingan pemasaran, dan evaluasi capaian program. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kegiatan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa para pengrajin purun mengalami peningkatan signifikan dalam pengetahuan dan keterampilan inovasi produk, seperti diversifikasi produk menjadi tas, dompet, dan dekorasi rumah, serta pemahaman dasar tentang strategi pemasaran digital melalui platform Instagram, WhatsApp Business, dan marketplace. Penerapan strategi branding dan kemasan produk juga memberikan nilai tambah yang meningkatkan daya tarik pasar, baik di tingkat lokal maupun regional. Implikasi dari kegiatan ini menunjukkan bahwa pengembangan UMKM berbasis potensi lokal, jika didukung dengan pendampingan berkelanjutan dan pemanfaatan teknologi digital, dapat meningkatkan daya saing produk, membuka peluang pasar yang lebih luas, serta memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat desa. Program ini diharapkan menjadi model pemberdayaan UMKM berbasis ekonomi kreatif yang dapat direplikasi di desa-desa lain dengan potensi serupa.

**Kata Kunci:** *UMKM, Anyaman Purun, Ekonomi Kreatif, Pemasaran Digital, Pemberdayaan Masyarakat*

#### Abstract

*This Community Service Program (KKN) aimed to develop the potential of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) of purun weaving artisans in Ara Payung Village, Pantai Cermin District, Serdang Bedagai Regency, as an effort to empower the community's creative economy. This study employed a participatory action research approach through several stages, including problem identification, product innovation training, marketing assistance, and program evaluation. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed descriptively and qualitatively. The results showed a significant improvement in the artisans' knowledge and skills in product innovation, such as diversifying products into bags, wallets, and home decorations, along with a basic understanding of digital marketing strategies through platforms like Instagram, WhatsApp Business, and online marketplaces. The application of branding strategies and attractive packaging added value to the products, enhancing their market appeal at both local and regional levels. The findings imply that the development of local-potential-based MSMEs, when supported by continuous*

*mentoring and digital technology utilization, can improve product competitiveness, expand market opportunities, and contribute to increased income and welfare for the village community. This program is expected to serve as a replicable model of creative economy empowerment for other villages with similar potential.*

**Keywords:** MSME, purun weaving, creative economy, digital marketing, community empowerment

## **PENDAHULUAN**

Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan akademik yang bermutu kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan administrasi akademik menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kelancaran proses belajar mengajar, kepuasan mahasiswa, serta citra institusi di mata masyarakat. Pelayanan administrasi yang cepat, tepat, transparan, dan profesional akan mendukung terciptanya iklim akademik yang kondusif serta meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap lembaga.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM (2023), UMKM menyumbang lebih dari 60% Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja. Keberadaan UMKM tidak hanya mendukung pertumbuhan ekonomi, tetapi juga membuka peluang pemberdayaan masyarakat, terutama di wilayah pedesaan yang memiliki potensi sumber daya lokal melimpah. Dalam konteks ini, pengembangan UMKM yang berbasis potensi lokal menjadi strategi penting dalam menciptakan kemandirian ekonomi masyarakat.

Salah satu potensi lokal yang dimiliki oleh Desa Ara Payung, Kecamatan Pantai Cermin, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara adalah kerajinan anyaman purun. Purun merupakan tanaman rawa yang tumbuh secara alami di kawasan pesisir, yang selama ini dimanfaatkan masyarakat sebagai bahan baku berbagai produk tradisional, seperti tikar, tas, dompet, dan wadah penyimpanan. Keahlian menganyam purun telah diwariskan secara turun-temurun dan menjadi bagian dari identitas budaya masyarakat desa. Produk-produk ini tidak hanya memiliki nilai fungsional, tetapi juga nilai estetika dan kearifan lokal yang dapat menjadi daya tarik di pasar ekonomi kreatif.

Namun, potensi besar ini belum dimanfaatkan secara optimal. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan selama kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi para pengrajin purun di Desa Ara Payung. Pertama, proses produksi masih dilakukan secara tradisional tanpa inovasi pada desain dan variasi produk, sehingga produk yang dihasilkan kurang menarik bagi pasar modern. Kedua, sistem pemasaran masih terbatas pada penjualan langsung di sekitar desa atau melalui perantara, sehingga jangkauan pasarnya sangat terbatas. Ketiga, keterbatasan pemahaman mengenai branding, manajemen usaha, dan pemanfaatan teknologi digital membuat produk anyaman purun kurang dikenal luas, bahkan di pasar lokal Kabupaten Serdang Bedagai sendiri.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tren digitalisasi, pemasaran produk UMKM kini tidak hanya bergantung pada interaksi langsung, tetapi juga memanfaatkan platform digital seperti media sosial (Instagram, Facebook, WhatsApp Business) maupun marketplace seperti Shopee dan Tokopedia. Penerapan strategi pemasaran digital (digital marketing) terbukti mampu memperluas pasar, meningkatkan brand awareness, serta membuka peluang penjualan ke luar daerah, bahkan ke mancanegara. Namun, pengrajin purun di Desa Ara Payung masih belum sepenuhnya menguasai strategi pemasaran modern ini.

Di sisi lain, meningkatnya minat pasar terhadap produk berbasis kearifan lokal dan ramah lingkungan menjadi peluang emas yang dapat dimanfaatkan. Produk berbahan alami seperti purun memiliki keunggulan kompetitif karena dinilai eco-friendly dan memiliki karakter unik yang tidak mudah ditemukan di produk massal. Tren ini, jika dipadukan dengan inovasi desain

dan kemasan yang menarik, berpotensi menjadikan anyaman purun sebagai produk unggulan ekonomi kreatif dari Desa Ara Payung.

Melihat kondisi tersebut, perlu dilakukan intervensi berupa pendampingan, pelatihan, dan inovasi strategi pengembangan UMKM agar para pengrajin dapat meningkatkan keterampilan, memperluas jaringan pemasaran, dan mengoptimalkan potensi ekonomi kreatif. Kegiatan KKL hadir sebagai bentuk pengabdian masyarakat untuk menjawab kebutuhan tersebut. Pendekatan yang digunakan mengutamakan partisipasi aktif masyarakat melalui tahapan identifikasi masalah, pelatihan keterampilan, pendampingan pemasaran, hingga evaluasi capaian program.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk merumuskan strategi pengembangan UMKM anyaman purun yang berkelanjutan di Desa Ara Payung. Strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas produk, memperkuat identitas merek, serta mengintegrasikan teknologi digital dalam upaya pemasaran. Selain itu, program ini diharapkan dapat menjadi model pemberdayaan ekonomi kreatif yang dapat direplikasi di desa-desa lain dengan potensi lokal yang serupa.

Secara teoretis, pengembangan UMKM berbasis potensi lokal sejalan dengan konsep *community-based development*, di mana pemberdayaan dilakukan dengan melibatkan masyarakat sebagai subjek utama pembangunan. Sementara itu, penerapan digital marketing pada sektor UMKM merujuk pada teori marketing mix (4P)—produk, harga, promosi, dan distribusi—yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar modern. Melalui sinergi antara pengembangan keterampilan, inovasi produk, dan pemanfaatan teknologi, diharapkan UMKM purun Desa Ara Payung dapat berkembang menjadi sektor unggulan yang berkontribusi nyata terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemberdayaan UMKM dan pemasaran digital, tetapi juga memberikan implikasi praktis berupa rekomendasi strategi yang dapat langsung diterapkan oleh pengrajin purun, pemerintah desa, maupun pemangku kepentingan lainnya untuk mendukung kemajuan ekonomi kreatif di Desa Ara Payung, kecamatan Pantai Cermin

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi pengembangan UMKM anyaman purun di Desa Ara Payung, Kecamatan Pantai Cermin, Kabupaten Serdang Bedagai. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali informasi kontekstual mengenai kondisi, tantangan, dan peluang yang dihadapi oleh para pengrajin purun dalam mengembangkan usaha mereka. Penelitian dilaksanakan di Desa Ara Payung yang merupakan salah satu sentra pengrajin anyaman purun di Kecamatan Pantai Cermin. Subjek penelitian meliputi pengrajin purun, ketua kelompok pengrajin, perangkat desa, serta pihak terkait seperti Dinas Koperasi dan UMKM setempat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Temuan penelitian ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Persepsi mahasiswa yang positif terhadap dimensi-dimensi tersebut mencerminkan bahwa layanan administrasi di STAI Tebing Tinggi Deli sudah berjalan cukup baik.

Penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian terdahulu. Misalnya, (Sari 2021) dalam penelitian ini mahasiswa melihat adanya faktor yang memperkuat penelitian dalam aspek

UMKM yang telah dilakukan observasi secara langsung selama hampir 40 hari. (Hidayat 2020) Dengan demikian, penelitian ini menegaskan adanya beberapa aspek seperti yang telah dirangkum seperti dibawah ini :

#### 1. Kondisi UMKM Anyaman Purun di Desa Ara Payung

Desa Ara Payung, yang terletak di Kecamatan Pantai Cermin, Kabupaten Serdang Bedagai, memiliki potensi besar sebagai sentra pengrajin anyaman purun. Sebagian besar masyarakat, khususnya ibu rumah tangga, menjadikan kegiatan menganyam purun sebagai sumber penghasilan tambahan. Produk yang dihasilkan antara lain tikar, tas, dompet, serta berbagai kerajinan rumah tangga dengan nilai seni dan ciri khas lokal yang kuat.

Namun, hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pengrajin menunjukkan bahwa pengembangan UMKM purun di desa ini masih menghadapi berbagai kendala. Pemasaran produk masih mengandalkan metode konvensional seperti penjualan langsung kepada pengepul atau melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Hal ini mengakibatkan harga jual produk relatif rendah dan daya saing yang terbatas. Selain itu, keterampilan pengrajin dalam inovasi desain, teknik pengemasan, serta literasi digital masih minim. Hambatan ini membuat potensi UMKM belum berkembang optimal, meskipun peluang pasar sangat terbuka, terutama di era digital yang terus berkembang.

#### 2. Strategi Inovasi Produk

Salah satu fokus utama dalam program pengabdian ini adalah inovasi produk. Pengrajin didorong untuk menciptakan variasi produk yang lebih beragam dan memiliki nilai jual tinggi. Melalui pelatihan yang difasilitasi tim KKN, para pengrajin dikenalkan pada desain kontemporer yang tetap mempertahankan sentuhan tradisional. Produk-produk baru seperti tas modern, dompet etnik, alas meja, vas bunga, dan hiasan rumah mulai diproduksi.

Selain itu, pengenalan alat teknologi sederhana seperti mesin pemipih purun dan pemotong serbaguna membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi produksi. Kombinasi antara desain inovatif dan kualitas produk yang lebih baik meningkatkan ketertarikan pasar, khususnya kalangan muda yang menggemari produk etnik modern.

#### 3. Strategi Pemasaran Digital

Transformasi pemasaran menjadi aspek penting dalam pengembangan UMKM purun di Desa Ara Payung. Tim KKN melakukan pendampingan dalam pembuatan akun media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp Business sebagai sarana promosi dan interaksi dengan konsumen.

Selain itu, pelatihan penggunaan marketplace seperti Shopee dan Tokopedia dilakukan untuk memperluas jangkauan pasar ke tingkat regional bahkan nasional. Dengan pemasaran digital, pengrajin dapat mengunggah foto produk berkualitas, memberikan deskripsi yang menarik, serta berinteraksi secara langsung dengan konsumen. Meski masih dalam tahap awal, beberapa pengrajin mulai menerima pesanan dari luar daerah, yang menunjukkan potensi besar untuk pengembangan pemasaran berbasis digital di masa depan.

#### 4. Peningkatan Kapasitas dan Manajemen Usaha

Selain inovasi dan pemasaran, peningkatan kapasitas manajemen usaha juga menjadi prioritas. Pelatihan mengenai pencatatan keuangan sederhana dilakukan agar pengrajin memahami pentingnya memisahkan keuangan usaha dan keuangan rumah tangga. Pengrajin juga dilatih menentukan harga jual produk yang kompetitif, dengan mempertimbangkan biaya produksi dan margin keuntungan.

Pendampingan ini membantu pengrajin lebih memahami bagaimana mengelola usaha secara profesional. Dengan pengelolaan keuangan yang lebih baik, pengrajin dapat merencanakan pengembangan usaha secara berkelanjutan, termasuk menabung untuk modal pembelian bahan baku atau investasi alat produksi.

## 5. Implikasi Sosial dan Ekonomi

Program pengembangan UMKM ini memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Desa Ara Payung. Dari segi ekonomi, pendapatan pengrajin meningkat karena diversifikasi produk dan strategi pemasaran yang lebih luas. Dari segi sosial, kegiatan ini memperkuat rasa kebersamaan dan gotong royong antar anggota kelompok pengrajin.

Generasi muda yang ikut terlibat dalam pemasaran digital membawa dampak positif berupa transfer pengetahuan antar generasi. Hal ini tidak hanya mendorong keberlanjutan usaha tetapi juga menciptakan peluang bagi anak muda desa untuk berperan aktif dalam mengembangkan ekonomi kreatif berbasis lokal.

## 6. Tantangan dan Rekomendasi

Meski menunjukkan perkembangan positif, terdapat beberapa tantangan yang masih harus diatasi. Pertama, keterbatasan modal untuk membeli bahan baku berkualitas dan alat penunjang produksi. Kedua, akses internet yang belum merata di seluruh wilayah desa sehingga membatasi promosi digital. Ketiga, konsistensi pengelolaan akun media sosial masih rendah karena kurangnya waktu dan pengetahuan teknis pengrajin.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan sinergi antara pemerintah desa, dinas UMKM, dan sektor swasta. Dukungan modal usaha, pelatihan lanjutan, serta pembentukan kelompok manajemen digital dapat membantu UMKM purun berkembang secara berkelanjutan dan mampu bersaing di pasar nasional bahkan internasional.

## 7. Keberlanjutan Program

Agar program ini berkelanjutan, pengrajin perlu membentuk kelompok usaha bersama yang terorganisir secara profesional. Kelompok ini dapat menjadi wadah koordinasi untuk pengelolaan keuangan, inovasi produk, hingga pemasaran terpusat. Selain itu, branding produk perlu diperkuat melalui sertifikasi dan label resmi sebagai produk khas Desa Ara Payung.

Kerjasama dengan komunitas kreatif dan platform e-commerce juga perlu ditingkatkan agar produk purun memiliki daya saing yang lebih tinggi di pasar yang lebih luas. Dengan dukungan berkelanjutan, UMKM anyaman purun Desa Ara Payung dapat berkembang menjadi ikon ekonomi kreatif berbasis lokal di Kabupaten Serdang Bedagai.

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting yang dapat menjadi acuan dalam pengembangan UMKM anyaman purun di Desa Ara Payung. Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan UMKM berbasis inovasi produk, pemasaran digital, dan penguatan manajemen usaha terbukti mampu meningkatkan pendapatan pengrajin sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi kreatif masyarakat desa. Hal ini menunjukkan bahwa pengrajin tidak hanya memperoleh keterampilan baru dalam inovasi desain dan kualitas produk, tetapi juga mampu memanfaatkan teknologi digital untuk memperluas jangkauan pemasaran ke luar daerah. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa pemberdayaan berbasis potensi lokal dan partisipasi aktif masyarakat merupakan kunci keberhasilan dalam pengembangan UMKM berkelanjutan, terutama di wilayah pedesaan yang memiliki sumber daya alam unik seperti purun.

Lebih jauh, temuan ini memberikan dasar yang kuat bagi pemerintah desa untuk menyusun kebijakan dan program yang lebih terarah, seperti penyediaan fasilitas produksi yang memadai, pendampingan manajemen usaha, bantuan permodalan, dan promosi produk melalui pameran lokal maupun regional. Perguruan tinggi dapat melanjutkan kontribusinya melalui program pengabdian masyarakat dan penelitian terapan, terutama dalam bidang inovasi produk dan strategi pemasaran berbasis digital. Lembaga UMKM dan sektor swasta juga memiliki peluang untuk menjadi mitra strategis, baik dalam membantu distribusi produk, memperluas jejaring pemasaran, maupun memberikan pelatihan bisnis yang berkelanjutan. Dengan kolaborasi lintas sektor ini, UMKM anyaman purun Desa Ara Payung berpotensi berkembang menjadi usaha

kreatif yang mandiri, inovatif, dan berdaya saing tinggi, sekaligus menjadi model pengembangan ekonomi lokal yang dapat direplikasi di daerah lain dengan potensi serupa.



**Gambar 1. Pengrajin Purun di Desa Ara Payung**

## **SIMPULAN**

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan UMKM anyaman purun di Desa Ara Payung, Kecamatan Pantai Cermin, Kabupaten Serdang Bedagai, memiliki potensi besar untuk meningkatkan ekonomi kreatif masyarakat desa. Melalui pendekatan berbasis potensi lokal, pengrajin purun berhasil meningkatkan keterampilan dalam inovasi produk, seperti diversifikasi desain tas, dompet, dan kerajinan rumah tangga yang memiliki nilai jual lebih tinggi. Selain itu, penerapan strategi pemasaran digital melalui media sosial dan marketplace terbukti efektif memperluas jangkauan pemasaran hingga ke tingkat regional, bahkan membuka peluang menuju pasar nasional.

Program pendampingan yang dilakukan, termasuk pelatihan manajemen usaha dan penguatan branding, memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas manajerial dan kepercayaan diri pengrajin dalam mengelola usahanya secara lebih profesional. Temuan ini menegaskan bahwa kolaborasi antara pemerintah desa, perguruan tinggi, dan sektor swasta merupakan kunci keberhasilan dalam mengembangkan UMKM berbasis kearifan lokal.

Secara umum, penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan pengembangan UMKM purun tidak hanya berdampak pada peningkatan pendapatan dan kesejahteraan pengrajin, tetapi juga memperkuat ekonomi kreatif desa sebagai salah satu strategi pemberdayaan masyarakat yang berkelanjutan. Hasil ini dapat dijadikan model pengembangan UMKM di desa lain yang memiliki potensi serupa, dengan catatan perlunya pendampingan berkelanjutan dan pemanfaatan teknologi digital secara optimal untuk menjaga daya saing produk di era modern.

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi institusi STAI Tebing Tinggi Deli
  - Perlu melakukan perbaikan berkelanjutan pada sistem pelayanan administrasi akademik agar lebih efektif, efisien, dan ramah mahasiswa.
  - Pihak institusi disarankan untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi, seperti penggunaan aplikasi akademik online, sistem antrian digital, dan layanan berbasis web, sehingga mahasiswa dapat mengakses layanan lebih cepat dan mudah.
  - Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kinerja unit administrasi akademik agar kelemahan yang ada dapat segera diperbaiki.
2. Bagi mahasiswa

- Mahasiswa diharapkan dapat menyampaikan kritik, saran, dan masukan yang konstruktif kepada pihak kampus agar pelayanan administrasi dapat terus diperbaiki.
  - Mahasiswa juga diharapkan memanfaatkan fasilitas yang ada dengan bijak serta mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku agar proses administrasi berjalan lancar.
3. Bagi peneliti selanjutnya
- Disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan mahasiswa, loyalitas mahasiswa, atau efektivitas sistem informasi akademik.
  - Penelitian juga dapat diperluas dengan metode kualitatif untuk menggali lebih dalam pengalaman mahasiswa dalam menerima pelayanan.

Selain itu, penelitian serupa dapat dilakukan di perguruan tinggi lain untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik di berbagai konteks pendidikan tinggi

## REFERENSI

- Fahmi, M., & Nuraini, S. (2020). *Dimensi empathy dalam pelayanan administrasi mahasiswa*. Jurnal Pelayanan Akademik, 2(3), 45–60.
- Febriani, S., Sutabri, T., Megawaty, & Abdillah, L. A. (2023). *Perancangan UI/UX aplikasi sistem informasi layanan administrasi: Perspektif psikologi*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2311.17345>
- Gunarto, M., & Hurriyati, R. (2020). *Creating experience value to build student satisfaction in higher education*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2006.09846>
- Hadi, T., & Kurniawan, Y. (2022). *Analisis tangibles fasilitas administrasi di PTN Jawa Timur*. Jurnal Layanan Pendidikan, 8(4), 101–114.
- Haryanto, E. (2025). *Pengaruh teknologi terhadap persepsi mahasiswa akan kualitas layanan*. Jurnal Sistem Informasi Pendidikan, 6(1), 34–47.
- Kurniasih, E. T., Wiarta, I., Hierdawaty, T., Amrizal, A., & Dani, R. (2022). *Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan biro administrasi akademik, kemahasiswaan dan sistem informasi (BAAKSI) Universitas Muhammadiyah Jambi*. Jurnal Development, 10(1), 10–21. <https://jurnal.umjambi.ac.id/JD/article/view/191>
- Lutvianingsih, U. (2025). *Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Prodi Pendidikan Keagamaan Katolik STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang (TA 2023/2024)*. Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, 3(1), 183–192. <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Maeswara/article/view/1615>
- Muridan, & Asmaya, E. (2024). *Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berbasis online*. Amerta Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 4(3), 93–106. <https://ejournal.amertamedia.co.id/index.php/amerta/article/view/371>
- Nugraha, N., Prasetyo, Y. T., Sugiharti, H., et al. (2023). *Quality Assurance in higher educational institutions: Empirical evidence in Indonesia*. SAGE Journals. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440231203060>
- Nopiyanti, N., Sriati, S., & Imania, K. (2024). *Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN, 12(2), 247–253. <https://jurnal.asian.or.id/index.php/JIANA/article/view/253>
- Prasetya, B. (2024). *Hubungan assurance dan satisfaction mahasiswa PAI*. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 3(1), 56–68.
- Prima, A., Nurlaili, Mulawarman, W. G., & Yahya, M. (2025). *Educational service quality management as a strategy to increase school competitiveness in the era of globalization*. Journal of Educational Management Research, 4(3), 838–855. <https://serambi.org/index.php/jemr/article/view/1030>

- Putri, D. A. (2023). *Responsiveness layanan administrasi digital perguruan tinggi*. Jurnal Teknologi Akademik, 4(2), 75–88.
- Ramadhani, K., & Fitri, M. (2024). *Evaluasi sistem antrian digital di administrasi akademik PTN*. Jurnal Manajemen Pelayanan, 7(2), 142–155.
- Ratnasari, T. (n.d.). *Persepsi mahasiswa terhadap layanan online PTSP pada Biro Administrasi Umum Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus*. Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan. <https://jurnal.ugm.ac.id/diplomatika/article/view/83121/0>
- Sampe, N., & Arifin, Z. (2024). *Internal Quality Assurance System in Indonesia Higher Education: Literature Review*. Indonesian Journal of Educational Research and Review, 7(1), 73–84. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJERR/article/view/67925>
- Saputra, R. L. (n.d.). *Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang*. Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/3799>
- Sari, L. (2023). *Pengaruh persepsi mahasiswa terhadap ketepatan layanan akademik di era digital*. Jurnal Pendidikan Digital, 1(1), 12–25.
- Setyawan, M. N., & Istiqomah, R. (2023). *Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi tata usaha di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UINSI Samarinda*. Borneo Journal of Islamic Education, 3(1), 43–52. <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/bjie/article/view/6464>
- Sigit, R., & Diani, A. (2021). *Reliability pelayanan administrasi akademik di era pandemi*. Jurnal Manajemen Akademik, 11(3), 120–133.
- Subiyakto, A., Erlina, N., Sugiarti, Y., Hakiem, N., Irfan, M., & Ahlan, A. R. (2021). *Assessing mobile learning system performance in Indonesia*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2102.08873>
- Wijaya, P., & Dewi, R. (2021). *Efektivitas sistem informasi akademik dalam mempercepat pelayanan administrasi*. Jurnal Informatika Pendidikan, 10(1), 35–48.
- Zaafira, N. (2023). *SIAK-NG user interface design with design thinking method to support system integration*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2309.12316>
- Zidane, A. (2022). *Persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi digital di PTS*. Jurnal Teknologi Pendidikan, 5(2), 88–99.