



The Effectiveness of Web Based Student Services at the Faculty of Islamic Education and Teaching

Aditiya Firnando*¹, M. Hasbi², Sri Eva Mislawati³

* adityafirmando714@gmail.com, ²muhammadhasbi_uin@radenfatah.ac.id, ³srieva@radenfatah.ac.id
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of web-based student services (SILAYAK) at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Raden Fatah Palembang, and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. SILAYAK is an academic service innovation that is effective in improving the quality of student services. This research uses a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The key informants were the Head of Administration and the SILAYAK administrator, while the supporting informants were students of the Islamic Education Management study program. The results show that the web-based student service system (SILAYAK) has been implemented quite effectively based on the five service quality indicators (SERVQUAL), namely reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness. The system provides easy access to academic services online, improves time efficiency, and simplifies student administrative processes. However, several obstacles remain, particularly related to internet network issues and technical disruptions that hinder optimal service performance. Supporting factors for service effectiveness include the availability of digital-based systems, ease of access to information, and the readiness of human resources in operating the system. Meanwhile, inhibiting factors include dependence on internet connectivity, potential system errors, and limited user understanding of application procedures. Therefore, improvements in technical aspects and infrastructure are needed to ensure optimal performance.

Keywords: Service effectiveness; SILAYAK; Web-based student services

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan. Salah satu perubahan tersebut terlihat pada pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam pengelolaan layanan akademik. Institusi pendidikan dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan transparan kepada mahasiswa. Namun, pada praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan administrasi akademik, seperti keterlambatan proses, kurangnya akses informasi, serta ketergantungan pada layanan manual yang kurang efisien. Efektivitas layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi yang tepat. Kemajuan teknologi informasi juga mendorong lahirnya gaya hidup baru yang dikenal dengan istilah *e-life*, yaitu suatu pola kehidupan yang dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan yang terintegrasi secara elektronik dalam aktivitas sehari-hari. Kontribusi yang diberikan oleh penerapan teknologi informasi adalah kemampuannya dalam menyediakan informasi yang berguna bagi kehidupan pribadi, seperti kemudahan dalam mengakses layanan pendidikan. (Hamzah B. Uno, 2014)

Dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya di lingkungan perguruan tinggi, penerapan sistem berbasis web menjadi solusi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan mahasiswa. Efektivitas adalah adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan, orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil. Sistem layanan akademik berbasis web seperti SILAYAK diharapkan mampu memberikan kemudahan akses layanan kapan saja dan di mana saja. Namun demikian, efektivitas sistem tersebut perlu dikaji lebih lanjut untuk memastikan apakah benar mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. (Olivia Kawowode, 2018)

Teknologi informasi merupakan cara atau sistem yang dimanfaatkan oleh manusia untuk menyampaikan pesan maupun data. Seiring dengan kemajuan komputer dan perangkat komunikasi modern, teknologi informasi kini diartikan sebagai pemanfaatan perangkat komputer untuk mengolah, menyampaikan, dan mengatur data serta informasi yang didukung oleh sarana komunikasi. Oleh karena itu, dua komponen utama dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah perangkat komputer serta media komunikasi. (Y. Maryono, 2008)

Sejumlah penelitian terbaru menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi berbasis web dalam layanan akademik dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Penelitian di bidang manajemen pendidikan mengungkapkan bahwa sistem berbasis digital mampu mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, serta meminimalkan kesalahan administrasi. (Hariyanto, 2016) Selain itu, studi lain juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi sangat bergantung pada aspek keandalan sistem, daya tanggap pengelola, jaminan layanan, empati terhadap pengguna, serta bukti fisik dari sistem itu sendiri. (Parasuraman, Zeithaml, V.A., & Berry, L, 1988) Namun demikian, beberapa penelitian juga menemukan adanya keterbatasan dalam penerapan sistem layanan berbasis web. Kendala seperti gangguan teknis (server down), keterbatasan jaringan internet, kurangnya pemahaman pengguna, menjadi faktor yang menghambat efektivitas sistem. Selain itu, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek teknis sistem, sementara aspek kualitas layanan dari perspektif pengguna belum dikaji secara mendalam, khususnya di lingkungan perguruan tinggi. Perkembangan teknologi sekarang yang membawa perubahan dari berbagai sektor sebaiknya dapat dimanfaatkan secara optimal, terutama oleh mahasiswa, sebagai cara untuk dapat mengurus atau mengajukan dokumen dengan lebih praktis dan cepat. (Agustinus Rio Trilaksono, 2018)

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan antara harapan teoretis mengenai efektivitas layanan berbasis web dengan kondisi empiris di lapangan. Di satu sisi, sistem layanan berbasis web diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Namun di sisi lain, masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasinya yang berpotensi menurunkan kualitas layanan. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas layanan mahasiswa berbasis web dengan menggunakan indikator kualitas layanan (seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan mahasiswa berbasis web SILAYAK di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: (1) bagaimana efektivitas layanan mahasiswa berbasis web SILAYAK ditinjau dari aspek kualitas layanan, dan (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan analisis yang mengintegrasikan aspek sistem informasi dengan dimensi kualitas layanan dalam konteks perguruan tinggi, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan layanan akademik berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan dilakukan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Pengajuan layanan mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang telah berbasis website online SILAYAK. Informan data adalah Kepala Bagian Tata Usaha dan admin silayak Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian meliputi Kepala Bagian Tata Usaha, admin silayak dan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara nonpartisipan untuk mengamati secara langsung efektivitas layanan mahasiswa berbasis web silayak di lingkungan Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, meliputi pengajuan surat, pengajuan pendaftaran sidang, serta pengajuan bebas pustaka. Wawancara dilakukan secara terstruktur kepada informan kunci dan informan pendukung yaitu Kepala Bagian Tata Usaha dan admin silayak serta mahasiswa MPI, untuk memperoleh data mendalam mengenai efektivitas layanan mahasiswa serta faktor pendukung dan penghambat layanan mahasiswa berbasis web silayak. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang meliputi Daftar pengajuan mahasiswa, tampilan silayak di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Jam layanan pengajuan yang dapat diakses mahasiswa, program kerja, respon admin terhadap keluhan mahasiswa. Ketiga teknik pengumpulan data tersebut digunakan secara terpadu untuk memperoleh data yang komprehensif dan memperkuat keabsahan hasil penelitian melalui triangulasi.

Wawancara sebagai upaya dalam mengumpulkan data atau informasi yang bersifat primer. Namun pada wawancara yang perlu dilihat adalah tujuan penelitian, paradigma dan metode yang dipilih. Wawancara juga dilakukan dengan baik agar tidak salah, wawancara tidak hanya sebagai alat untuk mengumpulkan data, tapi juga tergantung metode penelitiannya. Metode penelitian kualitatif sangat membutuhkan wawancara untuk mengumpulkan data. Wawancara adalah proses tanya jawab antara dua pihak atau lebih dengan tujuan menggali informasi dan pengalaman yang dimiliki narasumber, sehingga data tersebut dapat diinterpretasikan untuk membangun makna sesuai tema penelitian. (Sugiyono, 2021)

Analisis data penelitian ini dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait efektivitas layanan mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang, dengan fokus pada lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan, bukti fisik, jaminan, empati dan daya tanggap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa efektivitas layanan mahasiswa berbasis web silayak di Fakultas Ilmu tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang telah berjalan dengan baik.

- a. Efektivitas Layanan mahasiswa berbasis web SILAYAK ditinjau dari keandalan (Reability)

Keandalan yang berarti menyajikan layanan secara tepat dan benar sejak awal tanpa adanya kekeliruan, serta menyampaikan layanan tersebut secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, efisiensi waktu juga tercapai melalui

digitalisasi dokumen, dimana penggunaan tidak perlu lagi mencetak berkas fisik dan petugas memverifikasi data secara *real-time*.(Diah Nurhalizah, 2025)

Berdasarkan wawancara peneliti dengan bapak Dodi Irawan, S.Hum selaku admin Silayak di fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang yang mengatakan bahwa:(Dodi Irawan, 2026)

“Di era digital sekarang sangat diperlukan layanan yang dapat digunakan secara cepat, mudah dan bisa digunakan dimana saja, karena itu Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang menggunakan Silayak dengan tujuan meningkatkan keandalan untuk meningkatkan ketepatan dan konsistensi pelayanan untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk dapat melakukan layanan secara *online* melalui Silayak.”

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Oddi Yulanda, selaku mahasiswa MPI UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan layanan web silayak, mengatakan bahwa:(Oddi Yulanda, 2026)

“Adanya silayak sangat membantu kebutuhan kami sebagai mahasiswa MPI yang membutuhkan layanan yang cepat dan dapat diakses dimana saja, dengan bermodalkan hp atau laptop yang terhubung dengan internet kita dapat mengakses silayak dengan cepat dan mudah.”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan web silayak (termasuk keandalan) berpengaruh positif terhadap efektivitas layanan dan kepuasan pengguna, dengan adanya web silayak pengajuan dilakukan secara online tanpa batasan lokasi, semakin tinggi keandalan sistem layanan berbasis web maka semakin tinggi pula efektivitas layanan yang dirasakan mahasiswa.

b. Efektivitas Layanan mahasiswa berbasis web SILAYAK ditinjau dari Jaminan (Assurance)

Dalam teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, jaminan (*assurance*) adalah kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi pengguna melalui kompetensi, kesopanan, serta kredibilitas sistem maupun petugas layanan. Efektivitas silayak dilihat dari Jaminan (*Assurance*) mencakup beberapa aspek, data mahasiswa terlindungi (*Login, Password, enkripsi data*). (Parasuraman, Zeithaml, V.A., & Berry, L, 1988)

Berdasarkan wawancara peneliti dengan bapak Dodi Irawan, S.Hum, selaku admin silayak di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang yang mengatakan bahwa:(Dodi Irawan, 2026)

“Web Silayak tidak dapat diakses dengan begitu saja demi ke amanan silayak diakses dengan menggunakan menu Login yang memerlukan user name dan password mahasiswa, tidak itu saja admin silayak juga akan melakukan verifikasi data dengan melakukan pengecekan data yang di *upload* mahasiswa. PUSTIPD juga memiliki akses penuh untuk memback up data sehingga data terjamin keamanan.”

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Oddi Yulanda, selaku mahasiswa MPI UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan layanan web silayak, mengatakan bahwa:(Oddi Yulanda, 2026)

“Untuk mengakses silayak mahasiswa perlu untuk mengisi menu *login* dengan *username* dan *password*, sehingga kami merasa aman dengan website yang memiliki fitur keamanan dengan *password* yang mahasiswa miliki.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa efektivitas layanan mahasiswa berbasis web silayak dari aspek Jaminan dapat dilihat dari: Proses pengajuan yang memiliki alur yang jelas, Informasi status layanan transparan (diproses,

disetujui, ditolak), admin atau operator silayak memiliki kemampuan teknis yang baik dan mampu mengatasi kendala sistem dengan cepat dan tepat, pengguna layanan yaitu mahasiswa hanya perlu melakukan login untuk dapat mengakses semua pengajuan layanan yang tersedia, Mahasiswa merasa nyaman tanpa khawatir kehilangan dokumen atau data akademik.

- c. Efektivitas Layanan mahasiswa berbasis web SILAYAK ditinjau dari bukti fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam layanan berbasis web SILAYAK berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang baik. Tampilan yang profesional, fitur yang lengkap, serta dukungan teknologi yang memadai akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan menunjukkan bahwa layanan tersebut berjalan secara efektif. (PUSTIPD UIN Raden Fatah Palembang, 2020)

Berdasarkan wawancara peneliti dengan bapak Dodi Irawan, S.Hum, selaku admin silayak di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang yang mengatakan bahwa: (Dodi Irawan, 2026)

“Pengajuan layanan web silayak ada banyak mulai dari pengajuan surat aktif kuliah, pendaftaran komprehensif, pendaftaran wisuda dll. semua bisa dilihat di web silayak yang menyediakan banyak pengajuan bagi mahasiswa”

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Oddi Yulanda, selaku mahasiswa MPI UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan layanan web silayak, mengatakan bahwa: (Oddi Yulanda, 2026)

“Pengajuan mahasiswa dengan web silayak dapat diakses online, pada web silayak terdapat banyak pengajuan yang dapat dipilih oleh mahasiswa sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, contohnya seperti pengajuan pendaftaran wisuda, pengajuan bebas pustaka dan masih banyak lagi”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa efektivitas layanan mahasiswa berbasis web silayak dari aspek bukti fisik dapat dilihat dari berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang baik. Tampilan yang profesional, fitur yang lengkap, serta dukungan teknologi yang memadai akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan menunjukkan bahwa layanan tersebut berjalan secara efektif.

- d. Efektivitas layanan mahasiswa berbasis web silayak ditinjau dari Empati (Emphaty)

Empati (*Empathy*) dapat dipahami sebagai sejauh mana sistem mampu memberikan perhatian personal, memahami kebutuhan pengguna (mahasiswa), serta menghadirkan pengalaman layanan yang ramah, inklusif, dan tidak kaku.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan bapak Dodi Irawan, S.Hum, selaku admin silayak di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang yang mengatakan bahwa: (Dodi Irawan, 2026)

“Dalam pengajuan layanan mahasiswa terkadang pasti menemui berbagai kendala, seperti kesalahan pengumpulan berkas persyaratan, kesalahan dalam penulisan judul skripsi untuk persyaratan pengajuan dan masih banyak lagi. Untuk kendala itu kami menghadapi dengan terbuka, informasi yang mereka butuhkan untuk perbaikan, kami beritahu dengan informasi yang tersedia, jadi mahasiswa tidak lagi merasa bingung dan dapat memperbaiki kesalahannya sehingga dapat meneruskan pengajuan layanan.”

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Oddi Yulanda, selaku mahasiswa MPI UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan layanan web silayak, mengatakan bahwa: (Oddi Yulanda, 2026)

“Saya juga terkadang melakukan kesalahan dalam pengajuan layanan web

silayak, saat ada kesalahan pengumpulan berkas persyaratan, admin silayak memberi tahu dengan memberi keterangan bagian mana yang perlu di perbaiki. Jika saya merasa belum jelas maka saya dapat langsung menemui admin silayak di fakultas untuk proses perbaikan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa dalam aspek empati (empathy) dalam layanan SILAYAK sudah cukup baik, karena admin bersikap membantu dan terbuka serta informatif. Admin tidak hanya menginformasikan adanya kesalahan, tetapi juga menjelaskan bagian mana yang perlu diperbaiki, sehingga mahasiswa dapat memahami kekeliruannya dan melanjutkan proses pengajuan layanan. Namun, efektivitas layanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penyempurnaan sistem agar informasi perbaikan dapat lebih jelas, lengkap, dan meminimalkan kebutuhan komunikasi tambahan secara langsung.

- e. Efektivitas layanan mahasiswa berbasis web silayak ditinjau dari Daya tanggap (responsiveness)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan. Daya tanggap mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam membantu pengguna secara cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan maupun keluhan yang muncul. Daya tanggap adalah kesediaan dan kemampuan pihak pengelola layanan untuk memberikan pelayanan dengan cepat serta merespons permintaan, pertanyaan, atau permasalahan pengguna secara efisien. Dalam konteks layanan berbasis web seperti SILAYAK, *responsiveness* berkaitan erat dengan kecepatan sistem dan respons admin.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan bapak Dodi Irawan, S.Hum, selaku admin silayak di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang yang mengatakan bahwa: (Dodi Irawan, 2026)

“Pengajuan layanan mahasiswa dari silayak semuanya melalui tahapan yang telah berlaku, sesuai dengan pengisian data dan persyaratan berkas yang harus di lengkapi. Admin silayak selalu merespon dan memberi tanggapan setiap mahasiswa yang mengalami keluhan atau kesalahan dalam pengajuan layanan. Sebagai respon admin silayak memberikan keterangan pada pengajuan mahasiswa apa saja yang perlu diperbaiki, jika mahasiswa merasa belum jelas maka mahasiswa tersebut dapat langsung menemui admin silayak untuk menanyakan keluhan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.”

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Oddi Yulanda, selaku mahasiswa MPI UIN Raden Fatah Palembang yang menggunakan layanan web silayak, mengatakan bahwa: (Oddi Yulanda, 2026)

“Menurut saya, admin SILAYAK cukup cepat dalam merespons pengajuan layanan. Biasanya setelah saya mengajukan permohonan, dalam satu sampai dua hari sudah ada tanggapan, baik itu disetujui atau diminta perbaikan.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa daya tanggap (responsiveness) layanan SILAYAK tergolong baik dan cukup efektif, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Hal ini terlihat dari pernyataan admin yang menegaskan bahwa setiap pengajuan mahasiswa diproses sesuai tahapan yang berlaku dan selalu diberikan respon, baik dalam bentuk persetujuan maupun perbaikan. Admin juga secara aktif memberikan keterangan yang jelas terkait kesalahan atau kekurangan berkas, sehingga mahasiswa dapat segera melakukan perbaikan. Selain itu, tersedia alternatif komunikasi langsung (tatap muka) apabila mahasiswa membutuhkan penjelasan lebih lanjut.

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti, yang berjudul “Efektivitas Layanan Mahasiswa Berbasis Web Silayak di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang”, yang telah menerapkan lima dimensi kualitas layanan secara sistematis. Keandalan, Jaminan, Bukti fisik, empati dan daya tanggap menjadi pilar utama dalam menjamin efektivitas layanan web silayak, kelima aspek ini saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Sistem sudah mampu menjalankan fungsi utamanya, tetapi masih menghadapi kendala teknis yang mempengaruhi konsistensi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh desain, tetapi juga oleh stabilitas operasionalnya. Aspek jaminan menunjukkan hasil yang positif, karena mahasiswa merasa aman dalam menggunakan sistem. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan layanan berbasis digital. Secara keseluruhan, layanan SILAYAK telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan layanan akademik mahasiswa. Namun, masih terdapat berbagai aspek yang perlu ditingkatkan agar layanan dapat berjalan secara optimal dan sesuai dengan harapan pengguna. Adapun faktor pendukung dan penghambat dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan mahasiswa berbasis web silayak di fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan uin raden fatah Palembang dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat yang saling berkaitan. Beberapa faktor yang mendukung efektivitas layanan SILAYAK seperti Kemudahan akses layanan 24 jam, Efisiensi waktu dan biaya, Dukungan teknologi berbasis web dan Adanya sistem yang terintegrasi. Sementara itu, faktor penghambat berupa gangguan jaringan internet Error atau server down, dan Kurangnya pemahaman pengguna. Keberhasilan layanan SILAYAK tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh sumber daya manusia yang mengelolanya. Keberhasilan layanan SILAYAK di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang menunjukkan bahwa ketika pengelolaan layanan dijalankan dengan baik dan didukung oleh lingkungan yang kondusif, maka efektivitas layanan dapat tercapai, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Rio Trilaksono. (2018). Efektivitas Penggunaan Google Drive Sebagai Media Penyimpanan di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Digital Teknologi Informasi*, 1, 92.
- Diah Nurhalizah. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Efektivitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online (SIJEMPOL) di DPMTSP Kabupaten Garut. *Indonesia Journal of Public Administration and Management (IJPAM)*, 03(01), 22.
- Dodi Irawan. (2026). *Admin Silayak Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang*.
- Hamzah B. Uno, H. N. L. (2014). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Hariyanto, S. (2016). Sistem Informasi Manajemen. 1(9). *Unita.Ac.Id*.
- Oddi Yulanda. (2026). *Mahasiswa MPI UIN Raden Fatah Palembang*.
- Olivia Kawowode. (2018). Efektivitas Pengelolaan Dana Desa di Desa Kalinaun Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. 1(3). *E-Journal UNSRAT*.

Parasuraman, Zeithaml, V.A., & Berry, L, A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 64. *Retailing*, pp.12–40.

PUSTIPD UIN Raden Fatah Palembang. (2020). *Tutorial Cara Menggunakan Aplikasi Silayak (Sistem Informasi Layanan Akademik) Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. id.scribd.com.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Alfabeta.

Y. Maryono, B. P. I. (2008). *Teknologi Informasi & Komunikasi SMP Kelas VII* (1st ed.). Quadra Inti Solusi.