



Pelayanan Akademik di STIA LPPN Padang

Eva Suryany

Program Studi Administrasi Publik, STIA LPPN Padang
e-mail: evasuryani@stia-lppn.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang kualitas pelayanan pendidikan dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif lokasi penelitian adalah kampus STIA LPPN Padang yang terdiri atas dua program studi yakni administrasi publik dan administrasi bisnis. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan populasi responden adalah mahasiswa semester V berjumlah 56 orang. Teknik yang digunakan merupakan teknik sampel nonprobability sampling dengan pengambilan sample secara *purposive sampling*. teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Hasil penelitian bahwa dimensi *Reliability* dan Responsiveness memperoleh nilai persentase terendah 72,38%), diikuti oleh dimensi *Assurance* sebesar 74,18%, dan *Emphaty* sebesar 74,75%, sementara skor tertinggi diperoleh dimensi *Tangible* sebesar 82,45%.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kepuasan, Mahasiswa.*

Abstract

This study aims to analyze the quality of educational services in an effort to increase student satisfaction in higher education. This type of research is descriptive with a quantitative approach, the research location is the STIA LPPN Padang campus which consists of two study programs, namely public administration and business administration. The research was conducted using a survey method with the respondent population being fifth semester students totaling 56 people. The technique used is a nonprobability sampling technique with purposive sampling. data collection techniques using questionnaires and documentation. The results showed that the Reliability and Responsiveness dimensions obtained the lowest percentage value of 72.38%), followed by the Assurance dimension of 74.18%, and Emphaty of 74.75%, while the highest score was obtained by the Tangible dimension of 82.45%.

Keywords: *Service, Satisfaction, Students.*

PENDAHULUAN

Pelayanan dibidang pendidikan memegang peranan penting dalam mengembangkan serta meningkatkan kualitas sumberdaya manusia. Keberhasilan sebuah lembaga pendidikan ditentukan oleh bentuk pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggan jasa yaitu peserta didik dan masyarakat.

Peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi haruslah menjadi fokus utama oleh penyelenggara pendidikan tinggi. Kualitas layanan pendidikan yang

disediakan selama ini masih memiliki kekurangan diberbagai bidang hal ini tentu berdampak kepada proses pendidikan yang diselenggarakan pada perguruan tinggi.

Perguruan tinggi sesuai dengan visi dan misinya merupakan institusi penggarap dan penghasil SDM unggul sebagai jembatan untuk menghasilkan produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar global. Mahasiswa merupakan elemen vital dan sentral dalam suatu perguruan tinggi. Perguruan tinggi berkepentingan untuk memenuhi aneka dimensi kepuasan, terutama bagi mahasiswa demi terwujudnya *output* yang berkualitas agar dapat memberikan kontribusi terbaik dalam pengabdianya terhadap masyarakat. Pengelola perguruan tinggi harus memiliki daya juang untuk membangun komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas sesuai harapan dari pengguna layanan. Komitmen tersebut dibuktikan dengan pengajar atau dosen yang memenuhi kualifikasi, dan fasilitas pembelajaran yang memenuhi standar menjadi prasyarat utama untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Peran tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswa harus sepadan dengan biaya yang telah mahasiswa keluarkan. Di sisi lain, ketersediaan dan kelengkapan fasilitas pembelajaran di perguruan tinggi sangat dibutuhkan untuk menopang kualitas mahasiswa yang merupakan sosok yang tumbuh sebagai pribadi dan memiliki kematangan konsep diri, bergerak dari ketergantungan. Kematangan diri yang dimaksud ialah kematangan psikologis mahasiswa sebagai pribadi yang mampu mengarahkan diri sendiri.

Tingkat kematangan merupakan salah satu faktor yang mendorong mahasiswa memberikan persepsi terhadap sesuatu yang dapat mereka rasakan selama menjadi mahasiswa (Amin, 2018). Ada mahasiswa yang cukup senang dengan keadaan yang dirasakan selama menjadi mahasiswa baik dari sisi proses pembelajaran, fasilitas kampus, lingkungan maupun kehidupan kampus saat ini. Namun ada pula mahasiswa yang merasa kurang atau tidak puas terhadap proses pembelajaran, fasilitas kampus, lingkungan dan kehidupan kampus sehingga muncul ketidakpuasan dalam dirinya.

Mahasiswa dalam hal ini dapat dikatakan sebagai pelanggan perguruan tinggi yang mempunyai karakteristik relatif kompleks dan beragam, sehingga pelanggan tidak hanya tunggal (*single*) tetapi banyak pihak (*multiple*) dengan faktor atau kriteria kepuasan berbeda-beda. Salah satu pelanggan di perguruan tinggi, dalam hal ini mahasiswa, lebih cocok diidentikkan dengan istilah *stakeholders* karena menunjukkan adanya banyak pihak pelanggan dengan faktor kepuasan yang berbeda antara satu dengan yang lain (Sumarni & Abdullah, 2021). Jenis *stakeholders* perguruan tinggi yang lain di antaranya adalah pemakai lulusan (*end user*), masyarakat (*social*), serta dosen dan karyawan (*employee*).

Mahasiswa adalah *stakeholders* inti karena pihak yang berkepentingan dan langsung dipengaruhi oleh pembelajaran dan manajemen pengelola perguruan tinggi (Amin, 2018). Pihak pemakai lulusan (*end user*) dan masyarakat (*social*)

merupakan *stakeholders* yang berkepentingan terhadap hasil kontribusi nyata dari dosen dan karyawan, mahasiswa dan alumninya. Kontribusi penting yang dilakukan dosen dan karyawan adalah layanan pembelajaran, manajemen dan pemberian fasilitas perkuliahan yang memadai, keamanan yang terjamin dan adanya kehidupan serta lingkungan kampus yang nyaman bagi mahasiswa.

Kepuasan pengguna jasa pendidikan menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan kepuasan mahasiswa akan berdampak pada loyalitasnya terhadap perguruan tinggi tersebut. Seorang pengguna jasa (mahasiswa) yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi perguruan tinggi, karena mahasiswa akan bersedia mempromosikan perguruan tingginya kepada orang lain, memberikan umpan balik positif, mengurangi pengaruh serangan dari para kompetitor institusi sejenis (*bergaining position*), serta meningkatkan citra positif dari institusi tersebut.

Harga sebagai sesuatu yang harus diberikan pengguna jasa untuk memperoleh sejumlah jasa dan pelayanan menjadi salah satu komponen dari pemasaran yang memengaruhi pilihan pengguna jasa (Surianto & Istriani, 2019). Dalam beberapa kasus ditemukan bahwa pengguna jasa tidak segan-segan untuk mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk memperoleh produk yang berkualitas. Penentuan produk jasa dapat dikaitkan dengan konsep *net value*, semakin besar manfaat yang dirasakan dibanding biaya yang dikeluarkan akan dinilai konsumen sebagai *positif value*.

Menurut Ratnaningrum, (2023) Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan kampus. Tentunya dengan kepuasan maksimal yang didapat mahasiswa dalam pelayanan akademik akan dapat meningkatkan kualitas pembelajaran dari mahasiswa. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Widya et al., 2023). Begitu juga dengan mahasiswa yang merupakan pelanggan dari perguruan tinggi. Mahasiswa akan merasa puas apabila harapan mereka dipenuhi dan senang apabila harapan mereka dilebihi (Sonia, 2021). Kepuasan mahasiswa akan tercermin dari loyalitasnya kepada almamater dan tentunya akan menghasilkan output yang baik kepada almamaternya.

STIA LPPN Padang sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di kota Padang terus berupaya membenahi pelayanan dibidang akademik, agar mahasiswa memperoleh layanan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. STIA LPPN terus berupaya mensinergikan apa yang menjadi harapan mahasiswa dengan visi, misi dan tujuan organisasi. Melalui hal ini diharapkan kualitas layanan akademik di STIA LPPN Padang terus meningkat.

STIA LPPN Padang beralamat di jalan Seberang Padang Selatan I No 13-15 Padang Sumatera Barat yang didirikan pada tanggal 22 Mei 1984 Oleh Badan

Pendiri Yayasan Lembaga Pembangunan dan Pendidikan Nasional Sumatera Barat, dimana pengembangan dari Akademi Sekretaris dan Manajemen Indonesia (ASMI) Padang telah berperan aktif dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terkait manajemen sumber daya manusia. Namun demikian, STIA LPPN Padang terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global.

STIA LPPN Padang terus berupaya melakukan perbaikan baik dibidang pelayanan, akademik, infrastruktur, upaya ini dimaksudkan sebagai langkah untuk memperbaiki mutu lulusan STIA LPPN yang diharapkan mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan bidang ilmu dan tuntutan perkembangan zaman. Mahasiswa STIA LPPN Padang diharapkan memiliki kemampuan bersaing pada era global, kompeten dan profesional di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia sehingga mampu menjadi kader pimpinan bangsa di masa mendatang.

Pengukuran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik STIA LPPN Padang merupakan salah satu agenda rutin yang biasanya diselenggarakan setiap akhir tahun ajaran baru ketika mahasiswa akan mengakhiri tahun ajaran yang sedang dilaksanakan dan akan memasuki semester selanjutnya. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan dan bahan perbaikan bagi tenaga kependidikan dan organisasi Perguruan Tinggi terkait pelaksanaan pengelolaan administrasi dan untuk mewujudkan pendidikan yang lebih berkualitas di STIA LPPN Padang.

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan lokasi penelitian di STIA LPPN Padang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan populasi responden adalah mahasiswa semester V berjumlah 38 orang. Teknik yang digunakan merupakan teknik sampel nonprobability sampling dengan pengambilan sample secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengukuran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik STIA LPPN Padang dilaksanakan untuk seluruh mahasiswa semester V. Adapun beberapa butir pertanyaan dalam pengukuran penilaian kepuasan mahasiswa terhadap

Tabel 1. Hasil Perhitungan Penilaian Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik STIA LPPN Padang

PERNYATAAN		PENILAIAN(dalam persen)				TOTAL
		Sanga Kurang	Kurang	Baik	Sangat Baik	
• Aspek Tangibles (Sarana pendidikan, Alat perkuliahan, Media pengajaran dan Prasarana pendidikan).						
1	Sistem pelaksanaan pendaftaran KRS (Kartu Rencana Studi) dan KHS (Kartu Hasil Studi) secara online relatif mudah dan fleksibel	0	3,3	15,6	81,3	100
2	STIA LPPN Padang menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah	0	0	18,7	81,3	100
3	STIA LPPN Padang mempunyai per-pustakaaan yang memadai	0	3,1	12,5	84,4	100
4	STIA LPPN Padang menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	0	0	21,8	78,2	100
5	STIA LPPN Padang menyediakan fasilitas toilet yang bersih	0	0	18,9	81,1	100
6	STIA LPPN Padang mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	0	0	18,75	81,25	100
NILAI RATA-RATA		0,00	1,04	17,71	81,25	100,00
• Aspek Reliability dan Responsiviness (Keandalan dan sifat tanggap).						
1	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	0	3,125	37,5	59,375	100
2	STIA LPPN Padang membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dibidang akademik	0	0	37,5	62,5	100
3	STIA LPPN Padang memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi akademik	0	3,125	25	71,875	100
4	Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	0	3,125	15,625	81,25	100
NILAI RATA-RATA		0,00	2,09	26,56	71,35	100,00
• Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)						
1	Staf akademik santun, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	0	6,25	12,5	81,25	100
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu di tangani oleh Perguruan Tinggi MSDM	0	0	37,5	62,5	100
3	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa	0	3,125	21,875	75	100
NILAI RATA-RATA		0,00	1,87	25,00	73,13	100,00
• Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)						

1	STIA LPPN Padang selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	0	0	21,875	78,125	100
2	STIA LPPN Padang selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konselling	0	0	31,25	68,75	100
NILAI RATA-RATA		0,00	1,25	25,01	73,74	100,00
NILAI RATA-RATA (TOTAL)		0,00	1,56	23,57	74,87	100,00

Sumber: Diolah oleh peneliti

Dari beberapa indikator di atas, akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa apabila telah tercapai semuanya, Perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan akademik yang berkualitas dan membuat mahasiswa merasa nyaman dengan menerapkan beberapa langkah berikut:

1. Mendengarkan dan memahami kebutuhan mahasiswa: Perguruan tinggi harus mendengarkan dan memahami kebutuhan mahasiswa dengan memperhatikan masukan, saran, dan umpan balik dari mahasiswa. Ini akan membantu perguruan tinggi untuk memahami apa yang diharapkan oleh mahasiswa dan memberikan solusi yang tepat.
2. Menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai: Perguruan tinggi harus menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai, seperti laboratorium, perpustakaan, fasilitas olahraga, dan kantin. Selain itu, perguruan tinggi juga harus menyediakan layanan bimbingan akademik, konseling, dan karir untuk membantu mahasiswa merencanakan masa depan mereka.
3. Mempekerjakan staf yang terlatih dan berkompeten: Perguruan tinggi harus mempekerjakan staf yang terlatih dan berkompeten dalam memberikan pelayanan akademik. Staf yang baik akan mampu memberikan informasi yang akurat dan membantu mahasiswa dalam menyelesaikan masalah mereka.
4. Mengimplementasikan biaya perkuliahan yang adil: Biaya perkuliahan yang diimplementasikan harus adil dan sebanding dengan manfaat yang diterima oleh mahasiswa. Perguruan tinggi harus mempertimbangkan biaya hidup, biaya kuliah, dan biaya lainnya yang dapat mempengaruhi mahasiswa.
5. Meningkatkan komunikasi dengan mahasiswa: Perguruan tinggi harus meningkatkan komunikasi dengan mahasiswa dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang program dan layanan yang tersedia. Perguruan tinggi juga harus memastikan bahwa informasi terbaru tersedia secara online atau melalui media sosial. (Sitepu & Lestari, 2018)

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan akademik yang berkualitas dan membuat mahasiswa merasa nyaman (Rabiah, 2019). Hal ini dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dan membantu perguruan tinggi untuk mempertahankan dan meningkatkan reputasinya.

. Dari uraiandi atas, dapat diambil simpulan strategi yang dapat dilakukan untuk meningkat kualitas layanan akademik pada perguruan tinggi dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Saran Hasil Penilaian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik

NO	INDIKATOR PELAYANAN AKADEMIK	SARAN PENINGKATAN
<ul style="list-style-type: none"> Aspek Tangibles (Sarana pendidikan, Alat perkuliahan, Media pengajaran dan Prasarana pendidikan). 		
1	Ruang kuliah yang nyaman,bersih dan rapi	Lembaga harus meningkatkan fasilitas ruangkuliah yang nyaman, bersih dan rapi
2	STIA LPPN Padang menyediakansarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah	Lembaga harus meningkatkan fasilitas sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah
3	STIA LPPN Padang menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan	Lembaga harus meningkatkan fasilitas jumlahbuku referensi yang memadai di perpustakaan
4	STIA LPPN Padang menyediakanfasilitas toilet yang bersih	Lembaga harus meningkatkan fasilitas toilet yang bersih
6	STIA LPPN Padang mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	Lembaga harus meningkatkan fasilitas ibadahyang dapat dipergunakan oleh mahasiswa
<ul style="list-style-type: none"> Aspek Reliability dan Responsiviness (Keandalan dan sifat tanggap). 		
1	Pelaksanaan ujian yang tepat waktu	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas pe- layanan akademik dalam pelaksanaan ujian yang tepat waktu
2	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas pe- layanan akademik dalam proses pembelajaranagar dapat berjalan sesuai dengan waktu yangtelah ditentukan
3	STIA LPPN Padang membantu mahasiswaapabila menghadapi masalah dibidang akademik	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas pe- layanan akademik dalam hal membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dibidang akademik
4	STIA LPPN Padang memberikan kemudahan dalam memper-oleh informasi akademik	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas pe- layanan akademik dalam memberikan kemuda-han dalam memperoleh informasi akademik
5	STIA LPPN Padang memfasilitasikegiatan, invitasi, dan ke- juaraan dengan mahasiswa luar universitas	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas pe- layanan akademik dalam memfasilitasi kegiatan, invitasi, dan kejuaraan dengan mahasiswa luar universitas
6	Staf akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas pe- layanan akademik terutama peningkatan kapasi- tas, kualitas dan kuantitas Staf akademik mem-punyai kemampuan untuk melayani kepentinganmahasiswa
<ul style="list-style-type: none"> Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa) 		

1	Staf akademik santun, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik terutama peningkatan kapasitas, kualitas dan kuantitas Staf akademik dalam memberikan pelayanan yang santun, ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu di tangani oleh Perguruan Tinggi	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan kualitas pelayanan akademik terutama peningkatan kapasitas, kualitas dan kuantitas Staf akademik dalam mendengarkan permasalahan/keluhan mahasiswa
4	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran	Perguruan Tinggi harus mengingatkan dosen untuk selalu mempergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pembelajaran
5	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturanyang telah ditetapkan dan berlaku untuk mahasiswa tanpaterkecuali	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan penerapan tata peraturan kehidupan mahasiswa sehingga jika ada mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan maka dikenakan sanksi tanpa terkecuali
• Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)		
1	STIA LPPN Padang selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan pelayanan dan pemahaman dalam hal memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
2	STIA LPPN Padang selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konselling	Perguruan Tinggi harus terus meningkatkan pelayanan dan pemahaman dalam hal memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa layanan akademik yang diberikan oleh STIA LPPN Padang sudah memenuhi harapan mahasiswa, hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa *variable empathy* Zulkarnaini & Fatmasari, (2021) yang menyatakan bahwa layanan akademik mempengaruhi citra institusi dan loyalitas mahasiswa kepada institusi. Selain itu, data hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Yusa et al., (2021) yang menyatakan menghasilkan lulusan yang berkualitas salah satu faktor yang mempengaruhi adalah pelayanan yang diterapkan dalam lingkungan fakultas dalam melayani pelanggan di mana dalam hal ini pelanggan tersebut adalah mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis data maka laporan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik STIA LPPN Padang tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik STIA LPPN Padang telah berjalan dengan sangat baik dengan persentase total rata-rata 74,87 %. Sesuai dengan hasil simpulan maka disarankan perlu mengidentifikasi beberapa kelemahan yang ada pada proses pelayanan akademik STIA LPPN Padang tahun 2022. Rencana tindak lanjut oleh program studi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagaimana tertera pada tabel berikut.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2018). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada sekolah tinggi. *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 4(2), 193–202.
- Rabiah, S. (2019). Manajemen Pendidikan tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Sinar Manajemen*, 6(1), 58–67.
- Ratnaningrum, L. P. R. A. (2023). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & KOMPUTER INDONESIA. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 279–299.
- Sitepu, B. P., & Lestari, I. (2018). Pelaksanaan rencana pembelajaran semester dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 32(1), 41–49.
- Sonia, N. R. (2021). Total Quality Management dalam Lembaga Perguruan Tinggi. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 125–139.
- Sumarni, S., & Abdullah, E. (2021). Analisis Strategi Peningkatan Mutu Layanan Akademik Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Puangrimaggalatung. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 2(3), 154–162.
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta*.
- Widya, A., Apriani, A., Dinantia, H. A., & Arifin, A. L. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru Dan Orang Tua Murid SMA Negeri 70 Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 1–8.
- Yusa, M., Alqap, A. S. F., & Hidayati, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu. *JURNAL BISNIS, MANAJEMEN, DAN INFORMATIKA (JBMI)–VOL 18 NO. II*.
- Zulkarnaini, Z., & Fatmasari, R. (2021). Pengaruh Layanan Akademik dan Citra Institusi terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(3), 1285–1294.