



Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta

Areskha Vanya Anandikha*, Maurizka Chairunissa, Dian Indriyani

Politeknik STIA LAN JAKARTA

Abstrak: Rendahnya kualitas pendidikan Indonesia di antara peringkat dunia menempati urutan ke-67 dari 209 negara. Salah satu faktor eksternal yang dapat meningkatkan kualitas pendidikan adalah fasilitas pendidikan yang memadai. Selain itu, sistem layanan administrasi yang efisien juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh fasilitas perguruan tinggi dan sistem layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik STIA LAN Jakarta. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik purposive sampling kepada 30 mahasiswa. Data yang dikumpulkan kemudian diolah menggunakan SPSS 23. Hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis alternatif diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas perguruan tinggi serta sistem layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Sistem layanan administrasi yang baik, seperti proses pendaftaran yang cepat, layanan akademik yang responsif, dan dukungan administrasi yang memadai, dapat meningkatkan pengalaman belajar mahasiswa. Hasil uji regresi dan koefisien mendukung kesimpulan ini. Dengan demikian, peningkatan fasilitas pendidikan dan sistem layanan administrasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Fasilitas, Sistem Layanan, Administrasi, Pendidikan Tinggi, Kepuasan, Mahasiswa.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/jpn.v1i4.608>

*Correspondence: Areskha Vanya Anandikha

Email: vanyaareskha79@gmail.com

Received: 09-06-2024

Accepted: 10-06-2024

Published: 16-06-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The low quality of education in Indonesia is ranked 67th out of 209 countries. One of the external factors that can improve the quality of education is adequate educational facilities. In addition, an efficient administrative service system also plays a crucial role in enhancing student satisfaction. This study aims to examine the influence of higher education facilities and administrative service systems on student satisfaction at Politeknik STIA LAN Jakarta. The method used is quantitative with purposive sampling of 30 students. The collected data was processed using SPSS 23. The results of the data analysis showed that the alternative hypothesis was accepted, indicating a positive and significant influence between higher education facilities and administrative service systems on student satisfaction. A good administrative service system, such as fast registration processes, responsive academic services, and adequate administrative support, can enhance the student learning experience. The results of regression tests and coefficients support this conclusion. Thus, improving educational facilities and effective administrative service systems can increase student satisfaction.

Keywords: Facilities, Service System, Administration, Higher Education, Satisfaction, Students.

Pendahuluan

Indonesia, sebagai salah satu negara berkembang, masih menghadapi tantangan besar dalam sektor pendidikan. Menurut laporan peringkat pendidikan global, Indonesia menempati urutan ke-67 dari 209 negara, yang mencerminkan perlunya perbaikan signifikan dalam berbagai aspek pendidikan (Ramadhani, 2023). Salah satu aspek penting yang berkontribusi terhadap kualitas pendidikan adalah fasilitas pendidikan yang memadai. Fasilitas pendidikan yang baik tidak hanya mencakup infrastruktur fisik seperti ruang kelas, laboratorium, dan perpustakaan, tetapi juga fasilitas teknologi dan akses terhadap sumber daya pendidikan yang modern (Amelia, 2021).

Fasilitas perguruan tinggi memegang peranan penting dalam mendukung proses belajar mengajar. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pembelajaran bagi mahasiswa (Pratama, 2023). Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari ruang kelas yang nyaman dan dilengkapi dengan teknologi terkini, laboratorium yang memadai untuk praktikum, perpustakaan dengan koleksi buku yang lengkap dan akses jurnal elektronik, hingga fasilitas penunjang seperti area rekreasi, internet, dan asrama (Rizqi, 2022). Fasilitas yang baik akan meningkatkan motivasi belajar dan kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya dapat meningkatkan hasil akademik dan produktivitas mereka (Andiana, 2020).

Selain fasilitas fisik, sistem layanan administrasi yang efisien juga merupakan faktor krusial dalam mendukung kepuasan mahasiswa. Layanan administrasi perguruan tinggi mencakup berbagai layanan yang diberikan kepada mahasiswa, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran biaya kuliah, pelayanan akademik, hingga layanan bimbingan dan konseling (Harmuliani, 2022). Layanan administrasi yang baik harus cepat, responsif, dan mudah diakses oleh mahasiswa. Proses administrasi yang rumit dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengganggu konsentrasi belajar mahasiswa (Suheriyanto et al., 2024). Oleh karena itu, perbaikan dan inovasi dalam sistem layanan administrasi merupakan langkah penting untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi.

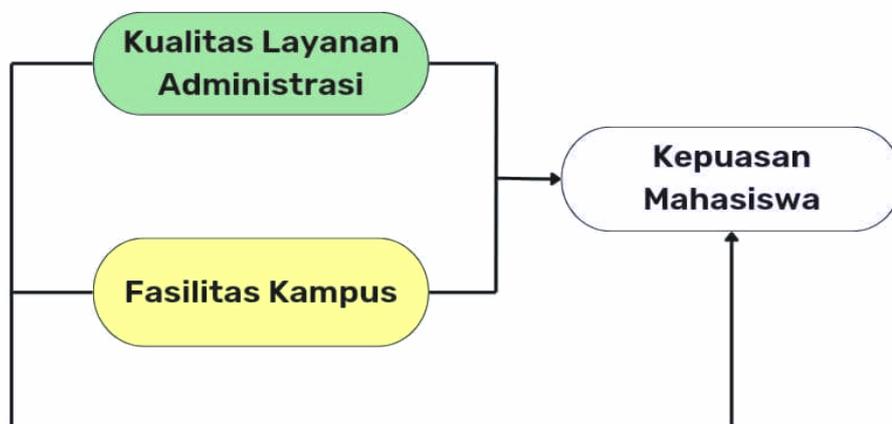
Kepuasan mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pendidikan di sebuah perguruan tinggi. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas fasilitas pendidikan dan sistem layanan administrasi yang disediakan oleh perguruan tinggi. Mahasiswa yang merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan akan lebih termotivasi untuk belajar dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan akademik dan non-akademik. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan rendahnya motivasi, prestasi akademik yang menurun, dan bahkan dropout (Rahmawati, 2023). Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas fasilitas

serta sistem layanan administrasi untuk memastikan kepuasan dan keberhasilan mahasiswa (Aulia, 2022).

Politeknik STIA LAN Jakarta sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia, menyadari pentingnya fasilitas pendidikan dan sistem layanan administrasi yang baik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan mahasiswa di Politeknik STIA LAN Jakarta. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan teknik purposive sampling terhadap 30 mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara fasilitas perguruan tinggi, sistem layanan administrasi, dan kepuasan mahasiswa (Lestari, 2020).

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian secara akurat berdasarkan data-data yang sudah terkumpul, tanpa melakukan generalisasi kesimpulan (AZIZAH, 2021). Sebab, hal ini sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memahami dan menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi dan fasilitas perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik STIA LAN Jakarta. Penelitian ini didasarkan pada frekuensi, volume, dan karakteristik fenomena yang diteliti. Maka dari itu, tujuan menggunakan kombinasi metode ini adalah untuk menghasilkan data yang lebih komprehensif, dapat dipercaya, dan objektif



(Sugiyono, 2012).

Gambar 1. Kerangka Berpikir Sederhana

Populasi dan Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur (MSDMA) angkatan 2022 di Politeknik STIA LAN Jakarta. Hanya 30 mahasiswa yang dipilih untuk sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampling

jenuh, yang dilakukan dengan teknik sampling acak atau *random sampling*(AZZAHRA, 2023).

Tabel 1. Sampel penelitian

Kelas	Populasi	Sampel
MSDMA A 2022	20 orang	16 orang
MSDMA B 2022	23 orang	14 orang
Total	43 orang	30 orang

Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan angket atau kuesioner dalam melakukan pengumpulan data. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan terbuka, pertanyaan tertutup, atau kombinasi (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan responden sebuah google form untuk menjawab beberapa pertanyaan mengenai variabel-variabel yang diteliti dan berbagai dimensinya, seperti Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi (Variabel X1), Fasilitas Perguruan Tinggi (Variabel X2), dan Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y). Pertanyaan tersebut nantinya untuk mengukur tingkat pengaruh dari variabel X1 dan X2 terhadap Y, dan setiap pilihan jawaban para responden memiliki skor(Qomariah, 2023).

Tabel 2. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Kode	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Kurang Setuju	KS	3
Setuju	STS	4
Sangat Setuju	SS	5

Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskripsi, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, dan Uji hipotesis. Teknik-teknik tersebut meliputi regresi linear sederhana dan uji-F, yang dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 23.

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan diuji validitasnya dengan menghitung koefisien korelasi antara skor setiap item dan skor total keseluruhan pada tingkat signifikansi 0,05 menggunakan rumus Korelasi Product Moment Pearson. Instrumen dianggap valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Nilai r tabel dihitung dengan rumus: $df = n-2$, dengan jumlah sampel $n = 30$, maka $df = 28$. Berdasarkan tabel Product Moment, r tabel untuk $df = 28$ adalah 0,361007(Herlinda, 2021).

Tabel 3. Validitas Kualitas Layanan Administrasi

Item	r hitung	r table taraf 0,05; n=28	Status
X1.1	0.665	0.361007	Valid
X1.2	0.426	0.361007	Valid
X1.3	0.653	0.361007	Valid
X1.4	0.552	0.361007	Valid
X1.5	0.810	0.361007	Valid
X1.6	0.626	0.361007	Valid
X1.7	0.778	0.361007	Valid
X1.8	0.739	0.361007	Valid
X1.9	0.562	0.361007	Valid
X1.10	0.452	0.361007	Valid

Tabel 4. Validitas Fasilitas Perguruan Tinggi

Item	r hitung	r table taraf 0,05; n=28	Status
X2.1	0.525	0.361007	Valid
X2.2	0.683	0.361007	Valid
X2.3	0.617	0.361007	Valid
X2.4	0.404	0.361007	Valid
X2.5	0.638	0.361007	Valid
X2.6	0.544	0.361007	Valid
X2.7	0.765	0.361007	Valid
X2.8	0.732	0.361007	Valid
X2.9	0.704	0.361007	Valid

X2.10	0.658	0.361007	Valid
-------	-------	----------	-------

Tabel 5. Validitas Kepuasan Mahasiswa

Item	r hitung	r table taraf 0,05; n=28	Status
Y.1	0.518	0.361007	Valid
Y.2	0.733	0.361007	Valid
Y.3	0.573	0.361007	Valid
Y.4	0.580	0.361007	Valid
Y.5	0.678	0.361007	Valid
Y.6	0.620	0.361007	Valid
Y.7	0.804	0.361007	Valid
Y.8	0.807	0.361007	Valid
Y.9	0.811	0.361007	Valid
Y.10	0.827	0.361007	Valid

Berdasarkan hasil dari pengujian validitas untuk variabel X1 (Kualitas Layanan Administrasi), variabel X2 (Fasilitas Perguruan Tinggi), dan variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) dengan nilai r hitung atau korelasi di atas 0.361007 (r tabel). Maka dapat diartikan bahwa pertanyaan dari tiap variabel dapat dinyatakan valid (Setyawan, 2023).

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas berguna untuk memastikan konsistensi hasil ketika mengulang studi yang sama. Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur nilai reliabilitas dengan menggunakan ketentuan, yaitu nilai Cronbach's Alpha di atas 0,6 (atau setidaknya 0,4) maka dari data tersebut dapat dikatakan adanya konsistensi dan keandalan data atau *reliable* (Oktaviana, 2021).

Tabel 6. Tingkat Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.00 - 0.20	Kurang Reliabel
0.201 - 0.40	Agak Reliabel
0.401 - 0.60	Cukup Reliabel
0.601 - 0.80	Reliabel
0.801 - 1.00	Sangat Reliabel

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket. Alpha > 0.361007
Kualitas Layanan Administrasi	0.826	Sangat Reliabel
Fasilitas Perguruan Tinggi	0.822	Sangat Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0.880	Sangat Reliabel

Uji Normalitas

Uji Normalitas Tes untuk memeriksa atau membuktikan apakah hasil persebaran/distribusi dari data yang didapatkan adalah normal atau tidak. Dalam uji Kolmogorov Smirnov di SPSS, apabila:

- 1) Nilai signifikansi (sig.) lebih besar dari 0.05, maka data penelitian berdistribusi normal;
- 2) Nilai signifikansi (sig.) lebih kecil dari 0.05, maka data penelitian tidak berdistribusi normal

Tabel 8. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.39998103
Most Extreme Differences	Absolute	.134
	Positive	.066
	Negative	-.134
Test Statistic		.134
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178 ^c
a Test distribution is Normal.		
b Calculated from data.		
c Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas dari data penelitian yang diperoleh, dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.178. Maka dapat diartikan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

**Uji Regresi
Nilai Pengaruh**

Tabel 9. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664 ^a	.440	.399	3.524

Hasil uji diatas menunjukkan nilai R Square adalah 0,440, nilai ini dapat menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas layanan administrasi dan fasilitas perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 44% sedangkan 56% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh variabel yang lain(Khomariah, 2023).

Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, dapat dikatakan berpengaruh apabila mempunyai nilai t hitung > t tabel. Nilai t tabel dapat diperoleh dengan rumus: $df = n-3$ ($30-3$) = 27, maka t tabel pada angka 27 *Product Moment* adalah 2.05183.

Tabel 10. Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.347	7.375		.996	.328
	Kualitas Layanan Administrasi	.499	.251	.427	1.986	.57
	Fasilitas Kampus	.323	.246	.282	1.311	.201

berdasarkan hasil SPSS dari data penelitian yang didapat, menunjukkan bahwa t hitung > t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Jadi terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi dan fasilitas perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa.

Persamaan Regresi

$$Y = 7.347 + 0,499 (\text{kualitas layanan administrasi}) + 0,323 (\text{fasilitas perguruan tinggi})$$

1. 7.347 merupakan bilangan konstanta, bilangan ini berarti jika tidak ada Kualitas Layanan Administrasi (variabel X1) dan Fasilitas Perguruan Tinggi (variabel X2), maka nilai Kepuasan Mahasiswa (variabel Y) adalah 7.347.
2. 0,499 merupakan angka koefisien regresi, angka tersebut berarti setiap kenaikan 1% Kualitas Layanan Administrasi akan membuat kenaikan Kepuasan Mahasiswa sebesar 49,9%.

- 0,323 merupakan angka koefisien regresi, angka tersebut berarti bahwa setiap perubahan 1% pada Fasilitas Perguruan Tinggi akan membuat perubahan sebesar 32,2% pada Kepuasan Mahasiswa.

Uji F

- Jika nilai sig < 0,05, atau F hitung > F tabel = H0 ditolak dan Ha diterima
- Jika nilai sig > 0,05, atau F hitung < F tabel = H0 diterima dan Ha ditolak

F tabel = F (k : n - k) = F (2 : (30-2)) = 3,34

Tabel 11. ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	263.730	2	131.865	10.620	.000b
	Residual	335.236	27	12.416		
	Total	598.967	29			

a Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b Predictors: (Constant), Fasilitas Kampus, Kualitas Layanan Administrasi

Berdasarkan hasil uji diatas dapat dilihat nilai signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara langsung terhadap Y sebesar $0.00 < 0.05$ dan nilai F hitung $10.620 > F$ tabel 3.34. Sehingga bisa disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, jadi terdapat Kualitas Layanan Kepuasan dan Fasilitas perguruan Tinggi secara langsung terhadap Kepuasan Mahasiswa(Muflihini, 2023).

Simpulan

Berdasarkan analisis data dan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan administrasi dan fasilitas perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta, yang dapat dilihat dari t hitung sebesar $1.986 + 1.311 = 3.297$ yang lebih tinggi dari t tabel sebesar 2,05183 dan memiliki tingkat signifikansi yang lebih tinggi $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian, H0 ditolak dan Ha diterima, yang mengindikasikan bahwa Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas Perguruan Tinggi dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa MSDMA Politeknik STIA LAN Jakarta. Selanjutnya, pemilihan uji F menghasilkan nilai F hitung yang lebih tinggi

(10.620) dari F tabel (3,34), yang mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendekatan ini memiliki pengaruh yang signifikan dalam memotivasi mahasiswa MSDMA di Politeknik STIA LAN Jakarta melalui Kualitas Layanan Administrasi dan Fasilitas Perguruan Tinggi.

Daftar Pustaka

- Amelia, Y. (2021). Hubungan manajemen arsip elektronik dengan kualitas layanan administrasi tata usaha: Penelitian pada Madrasah Aliyah Negeri di Kabupaten Bandung. *etheses.uinsgd.ac.id*. <https://etheses.uinsgd.ac.id/id/eprint/50217>
- Andiana, A. (2020). Analisis Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Torjun Sampang. *etheses.iainmadura.ac.id*. <http://etheses.iainmadura.ac.id/330/>
- Aulia, N. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Siswa di SMPN 6 Banjarmasin. *idr.uin-antasari.ac.id*. <https://idr.uin-antasari.ac.id/21273/2/AWAL.pdf>
- AZIZAH, D. (2021). MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI MTS NEGERI 5 KEDIRI. *repo.iain-tulungagung.ac.id*. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/id/eprint/20761>
- AZZAHRA, D. (2023). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Kerja di SMA Negeri 9 Makassar. *eprints.unm.ac.id*. <http://eprints.unm.ac.id/34332/>
- Briyantoro, M., et al. (2023). Analisis Pengaruh Fasilitas Kampus dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek.
- Harmuliani, N. (2022). Kontribusi Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIT AL-ITTIHADDIYAH LABUHANBATU UTARA. *repository.uinsu.ac.id*. <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/14783>
- Herlinda, D. (2021). Implementasi Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil *Jurnal Kemunting*. <https://ejurnal.universitaskarimun.ac.id/index.php/IAN/article/view/273>
- Khomariah, S. (2023). Pelaksanaan Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Bakti Ponorogo. *etheses.iainponorogo.ac.id*. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/26036>
- Kurbani, A. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA KULIAH PADA UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG.
- Lestari, K. A. (2020). Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan Dengan Kepuasan Peserta Didik Kelas VIII Di SMP Al-Maksum Cinta Rakyat Percut Sei Tuan Kabupaten Deli *repository.uinsu.ac.id*. <http://repository.uinsu.ac.id/8123/>

- Malika, C. P. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dosen dan Metode Pemberian Tugas terhadap Motivasi Mahasiswa Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur (MSDMA) di Politeknik STIA LAN Jakarta.
- Muflihini, M. H. (2023). Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi: Pengaruh Fasilitas dan Layanan Administrasi Akademik terhadap Layanan Perkuliahan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6301>
- Nisa, L. F. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FITK UIN WALISONGO SEMARANG.
- Oktaviana, L. F. (2021). Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Ktp *JPASDEV: Journal of Public Administration and* <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jiapora/article/view/49122>
- Pratama, Y. R. (2023). KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MERANGIN TERHADAP SUKU ANAK [repository.unja.ac.id. https://repository.unja.ac.id/54501/](https://repository.unja.ac.id/54501/)
- Qomariah, S. (2023). PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM. [repository.uindatokarama.ac.id. http://repository.uindatokarama.ac.id/id/eprint/2331/](http://repository.uindatokarama.ac.id/id/eprint/2331/)
- Rahmawati, R. I. (2023). ... ETESIS DENGAN TTD ASLI BUKAN SCAN, UPLOAD ULANG).. Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Dan [etheses.iainponorogo.ac.id. http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/25988](http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/25988)
- Ramadhani, A. S. (2023). Hubungan kompetensi kepribadian dan sosial tenaga tata usaha dengan kualitas layanan administrasi: Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten [digilib.uinsgd.ac.id. https://digilib.uinsgd.ac.id/78493/](https://digilib.uinsgd.ac.id/78493/)
- Rizqi, I. I. (2022). Implementasi Peraturan Gubernur DKI Jakarta Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Di Kota Administrasi Jakarta Selatan. [repository.umj.ac.id. https://repository.umj.ac.id/9333/](https://repository.umj.ac.id/9333/)
- Setyawan, M. D. R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Administrasi PANDAWA di BPJS Kesehatan KC Surakarta. [digilib.uns.ac.id. https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/104991/](https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/104991/)
- Suheriyanto, D., Prakasa, J. E. W., Luthfin, A., Hasyim, M. A., & ... (2024). Peningkatan kualitas layanan administrasi Riset Kompetitif Mahasiswa (RKM) melalui layanan aplikasi RKM online Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Maulana Malik [repository.uin-malang.ac.id. http://repository.uin-malang.ac.id/18585/](http://repository.uin-malang.ac.id/18585/)