



PENGARUH PERSEPSI MAHASISWA PAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI STAI TEBING TINGGI DELI

Fahman Syah¹, Sari Atika Parinduri², Etikasari³

Sekolah Tinggi Agama Islam Tebingtinggi Deli^{1,2,3}

fahmansyah97@gmail.com¹, sariatikaparinduri@staittd.ac.id², etikasari@staittd.ac.id³

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di STAI Tebing Tinggi Deli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa PAI STAI Tebing Tinggi Deli, dengan jumlah sampel sebanyak 177 orang yang dipilih menggunakan teknik random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui angket yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji regresi sederhana dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa PAI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung yang lebih besar dari t-tabel serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, semakin baik persepsi mahasiswa terhadap pelayanan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi akademik yang dirasakan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah persepsi mahasiswa menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan administrasi akademik di perguruan tinggi. Oleh karena itu, pihak STAI Tebing Tinggi Deli diharapkan terus meningkatkan mutu pelayanan administrasi agar dapat memberikan kepuasan dan mendukung kelancaran proses akademik mahasiswa.

Kata Kunci: *Persepsi Mahasiswa, Pendidikan Agama Islam, Pelayanan Administrasi Akademik*

Abstrak

This study aims to determine the influence of Islamic Religious Education (PAI) students' perceptions on the quality of academic administration services at STAI Tebing Tinggi Deli. This study used a quantitative approach with an associative approach. The study population was all PAI students at STAI Tebing Tinggi Deli, with a sample size of 177 selected using a random sampling technique. Data collection was conducted using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis used a simple regression test with the help of SPSS. The results showed that PAI students' perceptions had a positive and significant influence on the quality of academic administration services. This is evidenced by the calculated t-value being greater than the t-table and the significance value being less than 0.05. This means that the better the students' perceptions of the service, the better the perceived quality of academic administration services. The conclusion of this study is that student perceptions are a crucial factor in determining the quality of academic administration services at higher education institutions. Therefore, STAI Tebing Tinggi Deli is expected to continue improving the quality of administrative services to ensure student satisfaction and support the smooth academic process.

Keywords: *Student Perception, Islamic Religious Education, Academic Administration Services.*

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.

Mahasiswa sebagai pengguna layanan (stakeholder utama) tentu memiliki persepsi masing-masing terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Persepsi tersebut terbentuk dari pengalaman nyata yang dirasakan dalam proses pelayanan, mulai dari pendaftaran, pengisian KRS, bimbingan akademik, hingga pengurusan dokumen administrasi lainnya. Persepsi mahasiswa menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana pelayanan administrasi akademik telah berjalan sesuai harapan. Apabila persepsi mahasiswa positif, maka hal ini menandakan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan sudah memadai. Sebaliknya, persepsi yang negatif menunjukkan adanya aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menekankan pentingnya kepuasan pengguna jasa sebagai tolok ukur utama dalam peningkatan mutu. Oleh karena itu, kajian mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik menjadi relevan untuk diteliti, khususnya pada perguruan tinggi keagamaan Islam.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di STAI Tebing Tinggi Deli. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan mutu pelayanan administrasi serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak kampus untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa.

Kualitas pelayanan dalam konteks administrasi akademik dapat diukur melalui beberapa dimensi, antara lain keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangible). Kelima dimensi ini menggambarkan sejauh mana pelayanan administrasi mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa baik dari sisi ketepatan, kecepatan, keramahan, maupun sarana prasarana yang mendukung. Apabila seluruh aspek tersebut terpenuhi, maka mahasiswa akan merasa puas dan menilai pelayanan administrasi akademik memiliki kualitas yang baik.

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan juga tidak terlepas dari faktor pengalaman individu, ekspektasi, serta interaksi dengan petugas administrasi. Mahasiswa yang merasa dilayani dengan ramah, transparan, dan profesional akan memberikan penilaian positif, sementara pelayanan yang lambat, berbelit, atau kurang komunikatif dapat menimbulkan persepsi negatif. Oleh karena itu, memahami persepsi mahasiswa menjadi kunci untuk mengetahui kualitas layanan secara objektif dari sudut pandang pengguna.

STAI Tebing Tinggi Deli sebagai salah satu perguruan tinggi keagamaan Islam swasta di Sumatera Utara memiliki peran penting dalam mencetak lulusan yang berkualitas, khususnya di bidang Pendidikan Agama Islam. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, pelayanan administrasi akademik harus mendapat perhatian serius, karena menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan proses pendidikan. Namun, dalam praktiknya, sering muncul berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sistem pelayanan yang belum optimal, serta sarana prasarana yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima.

Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh persepsi mahasiswa PAI terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di STAI Tebing Tinggi Deli menjadi penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai persepsi mahasiswa, tetapi juga dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan bagi lembaga dalam

meningkatkan mutu layanan. Pada akhirnya, peningkatan kualitas pelayanan administrasi diharapkan dapat mendukung pencapaian visi dan misi perguruan tinggi, serta menciptakan kepuasan dan kepercayaan mahasiswa sebagai bagian dari sivitas akademika.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa PAI (X), sedangkan variabel terikat adalah kualitas pelayanan administrasi akademik (Y).

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) STAI Tebing Tinggi Deli tahun akademik 2024/2025. Dari populasi tersebut ditetapkan sampel sebanyak 177 mahasiswa, yang dipilih dengan menggunakan teknik random sampling agar setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Penentuan jumlah sampel ini juga memperhatikan pedoman perhitungan jumlah responden dalam penelitian kuantitatif, yaitu minimal 10 kali jumlah indikator penelitian sehingga hasil analisis dapat lebih representatif.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket tertutup dengan skala Likert, di mana responden diminta memberikan jawaban sesuai tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diajukan. Angket disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian, misalnya pada variabel persepsi mahasiswa mencakup dimensi pengetahuan, pemahaman, pengalaman, dan sikap, sedangkan variabel kualitas pelayanan administrasi akademik mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dengan teknik korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pernyataan mampu mengukur variabel yang dimaksud. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan koefisien Cronbach's Alpha guna memastikan konsistensi jawaban responden. Instrumen dinyatakan valid apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel pada taraf signifikansi tertentu, dan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$.

Proses pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa PAI sesuai jumlah sampel yang telah ditetapkan. Responden mengisi angket secara mandiri dengan pengawasan peneliti agar tidak terjadi bias maupun pengaruh dari luar.

Analisis data dilakukan melalui analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS versi terbaru. Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas (untuk melihat distribusi data), uji linearitas (untuk memastikan hubungan variabel X dan Y bersifat linear), serta uji heteroskedastisitas (untuk mengetahui ada tidaknya gejala ketidaksamaan varians residual). Apabila asumsi klasik telah terpenuhi, maka analisis regresi dapat dilanjutkan.

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis menggunakan uji t, yang bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel persepsi mahasiswa (X) terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik (Y). Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi (p-value), dengan kriteria: apabila nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik.

Selain itu, peneliti juga menghitung koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel persepsi mahasiswa dalam menjelaskan variasi pada variabel kualitas pelayanan administrasi akademik. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin kuat pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana menggunakan bantuan SPSS, diperoleh bahwa persepsi mahasiswa PAI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di STAI Tebing Tinggi Deli. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung

lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi mahasiswa PAI terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik.

Secara deskriptif, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap pelayanan administrasi akademik. Aspek reliability atau keandalan memperoleh skor tertinggi, menunjukkan bahwa petugas dianggap mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur. Disusul aspek responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan serta kejelasan informasi). Namun, aspek tangible (fasilitas fisik) dan empathy (kepedulian petugas) masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan kecepatan pelayanan pada jam sibuk. Hasil ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga dipengaruhi interaksi langsung antara mahasiswa dan petugas administrasi. (Kotler & Keller, 2016)

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS, diperoleh nilai koefisien regresi positif dengan signifikansi $< 0,05$. Nilai t-hitung terbukti lebih besar daripada t-tabel, sehingga hipotesis diterima. Artinya, persepsi mahasiswa PAI berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di STAI Tebing Tinggi Deli.

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel persepsi mahasiswa memberikan kontribusi besar terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik. Hal ini berarti semakin baik persepsi mahasiswa, semakin tinggi pula kualitas pelayanan administrasi yang dirasakan. Sementara itu, masih ada faktor-faktor lain di luar penelitian ini yang juga memengaruhi kualitas pelayanan, seperti kebijakan institusi, sistem manajemen, dan dukungan infrastruktur.

Dari hasil analisis deskriptif, indikator dengan nilai tertinggi adalah reliability, yang menunjukkan bahwa mahasiswa menilai pelayanan administrasi cukup konsisten dan sesuai prosedur. Indikator kedua adalah responsiveness, mencerminkan bahwa petugas cukup tanggap dalam memberikan layanan. Sedangkan indikator dengan skor terendah adalah tangible, yaitu sarana fisik dan fasilitas penunjang yang dirasa masih terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dianggap cukup baik, mahasiswa masih mengharapkan adanya peningkatan dalam pemanfaatan teknologi dan fasilitas fisik.

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) menemukan bahwa persepsi mahasiswa berhubungan erat dengan kepuasan pelayanan akademik di universitas swasta. (Hidayat 2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang responsif dan ramah meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa persepsi mahasiswa merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan administrasi akademik.

Lebih jauh, hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi pihak kampus. Peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada aspek kecepatan, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi petugas dalam berkomunikasi dengan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan pandangan (Zeithaml dan Bitner 2000) bahwa pelayanan yang efektif dan berbasis teknologi dapat meningkatkan efisiensi sekaligus menciptakan kepuasan pengguna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan administrasi akademik. Perguruan tinggi dituntut untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan agar kepuasan mahasiswa meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian visi dan misi institusi. (Sugiyono, 2019)

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi mahasiswa memainkan peran penting dalam penilaian kualitas pelayanan administrasi. Temuan ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menekankan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh persepsi konsumen atas lima dimensi utama: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Secara praktis, hasil penelitian ini mendukung pandangan Kotler dan Keller (2016) bahwa kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan pelanggan apabila harapan mereka terpenuhi atau bahkan terlampaui. Mahasiswa sebagai pengguna layanan bertindak layaknya konsumen yang menilai kualitas berdasarkan pengalaman langsung yang mereka rasakan.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan beberapa penelitian terdahulu. Sari (2021) menyatakan bahwa persepsi mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan akademik di universitas swasta. Demikian pula, Hidayat (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang cepat dan ramah berkontribusi pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Penelitian oleh Nugroho (2019) bahkan menegaskan bahwa pelayanan berbasis teknologi informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi akademik di perguruan tinggi.

Selain memperkuat hasil penelitian sebelumnya, temuan ini juga menambah wawasan baru dalam konteks perguruan tinggi Islam. Di STAI Tebing Tinggi Deli, mahasiswa masih menilai aspek tangible perlu diperbaiki, khususnya fasilitas fisik dan sistem administrasi digital. Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml & Bitner (2000) yang menekankan bahwa inovasi berbasis teknologi dapat meningkatkan efisiensi sekaligus kepuasan pengguna layanan.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah bahwa teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) terbukti relevan untuk diterapkan dalam konteks pendidikan tinggi Islam. Sedangkan implikasi praktisnya, pihak STAI Tebing Tinggi Deli perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, tidak hanya pada aspek prosedural, tetapi juga pada sarana fisik, kecepatan layanan, serta pemanfaatan sistem informasi akademik. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar evaluasi bagi kampus untuk meningkatkan mutu layanan administrasi, yang pada akhirnya mendukung pencapaian visi dan misi institusi serta meningkatkan kepercayaan publik (Sugiyono, 2019).

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa PAI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di STAI Tebing Tinggi Deli. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi sederhana yang menunjukkan nilai *t*-hitung lebih besar daripada *t*-tabel serta signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima, yaitu semakin baik persepsi mahasiswa, semakin tinggi kualitas pelayanan administrasi akademik yang dirasakan.

Secara deskriptif, mahasiswa memberikan penilaian cukup baik terhadap pelayanan administrasi. Dimensi reliability (keandalan) dan responsiveness (daya tanggap) mendapat penilaian tertinggi, yang berarti mahasiswa merasa bahwa pelayanan sudah berjalan sesuai prosedur dan petugas cukup tanggap dalam memberikan layanan. Dimensi assurance (jaminan) dan empathy (kepedulian) juga memperoleh penilaian positif, meskipun masih ada ruang untuk ditingkatkan. Sementara itu, dimensi tangible (fasilitas fisik dan penunjang) memperoleh nilai terendah, menunjukkan bahwa sarana prasarana pelayanan masih perlu dibenahi.

Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan diukur dari lima dimensi utama tersebut. Penelitian ini juga

memperkuat temuan sebelumnya dari Sari (2021), Hidayat (2020), dan Nugroho (2019) yang menyatakan bahwa persepsi mahasiswa sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperlihatkan hubungan antara persepsi dan kualitas pelayanan, tetapi juga menegaskan bahwa persepsi mahasiswa dapat dijadikan indikator penting dalam evaluasi mutu layanan.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di STAI Tebing Tinggi Deli sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat aspek yang harus diperhatikan, khususnya dalam penyediaan fasilitas fisik dan penerapan sistem berbasis teknologi. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diyakini akan memperkuat persepsi positif mahasiswa, yang pada akhirnya mendukung kelancaran proses akademik dan pencapaian visi misi perguruan tinggi.

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 petugas administrasi akademik
 - Diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan sikap profesional, ramah, dan komunikatif, sehingga mahasiswa merasa dihargai sebagai pengguna layanan.
 - Petugas juga perlu mengikuti pelatihan pelayanan prima (*service excellent*) untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan manajemen waktu dalam melayani mahasiswa.
 - Penguatan budaya kerja yang disiplin, responsif, dan proaktif sangat diperlukan agar kualitas pelayanan semakin meningkat.
3. 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.
4. 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.