

## Analisis Efektifitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus Pasar Minggu)

<sup>1</sup>Yoeliastuti, <sup>2</sup>Faridah

<sup>1,2</sup> Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta  
Gedung Sentra Kramat Jl. Kramat Raya No. 7-9 Jakarta Pusat 10450  
Email : [yoeliastuti72@gmail.com](mailto:yoeliastuti72@gmail.com)<sup>1</sup>, [idaf4200@gmail.com](mailto:idaf4200@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRAK** - Pendidikan merupakan suatu kebutuhan mendasar yang harus dimiliki oleh setiap individu dalam menunjang kemajuan suatu bangsa. Keberadaan perguruan tinggi memberikan peran yang besar dalam mendidik dan menyiapkan individu sehingga memiliki kemampuan akademik dan keprofesional yang dapat diterapkan sesuai keilmuan yang dimiliki. Pelayanan akademik dapat mempengaruhi keberhasilan pendidikan. Tingkat persaingan yang tinggi menuntut sebuah pelayanan yang baik dari dengan menciptakan konsep pelayanannya. Pelayanan akademik memiliki tugas utama dalam mendukung proses belajar mengajar. Permasalahan yang sering ditemui dalam pelayanan akademik merupakan suatu tantangan yang harus ditemukan solusinya dalam sebuah pelayanan akademik. Penelitian mengenai efektifitas pelayanan akademik ini menggunakan metode kualitatif dengan metode survey dan observasi, dimana pengamatan dilakukan dengan mengamati kinerja staf akademik. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan mencari informasi dari jurnal-jurnal dan buku yang disesuaikan dengan pembahasan dalam artikel ini. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan akademik agar lebih baik lagi ke depannya.

**Kata kunci** : Efektifitas, Pelayanan, Akademik

**ABSTRACT** - Education is a basic need that must be possessed by every individual to support the progress of a nation. The existence of universities plays a big role in educating and preparing individuals so that they have academic and professional skills that can be applied according to the knowledge they have. Academic services can influence educational success. The high level of competition demands good service by creating a service concept. Academic services have the main task of supporting the teaching and learning process. Problems that are often encountered in academic services are challenges that must be found in an academic service. This research on the effectiveness of academic services uses qualitative methods with survey and observation methods, where observations are made by observing the performance of academic staff. Data collection in this research was carried out by searching for information from journals and books that were adapted to the discussion in this article.

*Its is hopen that this research can improve the performance of academic services so that they will be even better in the future.*

**Keywords:** *Effectiveness, Service, Academics*

## **PENDAHULUAN**

Di era digitalisasi saat ini, dunia pendidikan dihadapkan kepada kemajuan yang pesat dalam sistem pemerosesan informasi. Hal ini termasuk tantangan dan permasalahan yang terjadi dalam usaha peningkatan pelayanan akademik pada suatu institusi. Pelayanan akademik menjadi sebuah permasalahan yang terjadi terhadap persaingan perguruan tinggi. Sebagai bentuk adaptasi terhadap era digital dan sebagai bentuk persaingan antar perguruan tinggi, diperlukan adanya strategi yang baik dalam peningkatan kualitas pelayanan dari segi informasi, kualitas pelayanan, sumber daya manusia hingga infrasturuktur.

LP3I merupakan salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang telah berdiri selama lebih dari 30 tahun dengan berbagai cabang kampus yang tersebar diseluruh Indonesia. LP3I sendiri merupakan perguruan tinggi yang memiliki fokus terhadap perkembangan pendidikan sumber daya manusia untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi pada suatu bidang. Dengan adanya berbagai cabang kampus yang tersebar diseluruh Indonesia, LP3I memiliki tantangan terhadap efektifitas pelayanan akademik.

Ruang lingkup kegiatan suatu perguruan tinggi harus sanggup mengelola sistem kualitas pelayanan yang akan menghasilkan suatu sistem layanan yang jelas, transparan, konsisiten dan bermutu. Konsep dan strategi pelayanan yang baik akan menghasilkan dampak terhadap kepuasan pelanggan terhadap mutu yang disajikan. Berdasarkan hal tersebut Kinerja efektifitas pelayanan akademik akan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Adapun yang terjadi pada LP3I terkhusus Kampus LP3I Jakarta cabang Pasar Minggu yang diharuskan dapat memiliki kemampuan dalam pelayanan akademik baik secara sistematis dan dinamis.

Pada kebijakan LP3I Pasar Minggu memiliki standar dalam mengelola sistem pelayanan dengan tujuan untuk menghasilkan efektifitas dalam pelayanan akademik

baik untuk para mahasiswa maupun dosen. Upaya yang dilakukan oleh LP3I Pasar Minggu terhadap efektifitasnya dalam pelayanan akademik adalah dengan menghadirkan kecepatan dalam pemrosesan informasi terhadap mahasiswa dan dosen yang dimiliki. Hal ini berlaku terhadap informasi mengenai kebijakan terbaru, informasi perkuliahan dan informasi tentang perubahan sarana maupun prasarana.

Kinerja dari pelayanan akademik berperan penting dalam proses perencanaan perguruan tinggi. Berdasarkan hal itu maka ukuran kinerja dalam proses pengelolaan belajar merupakan tolak ukur dan kepercayaan bagi mahasiswa di perguruan tinggi. Dalam kegiatan pelayanan pendidikan, kinerja layanan akademik meliputi pelayanan kepada dosen, pelayanan dalam proses belajar mengajar, pelayanan administrasi, pelayanan sarana dan prasarana.

Perguruan tinggi adalah suatu bidang usaha yang bergerak dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada seluruh individu yang berada pada lingkup usahanya terutama mahasiswa. Mahasiswa merupakan pelanggan utama yang menjadi penyokong berkembangnya suatu perguruan tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa mahasiswa inilah yang menjadi prioritas dalam mendapatkan sebuah pelayanan. Perguruan tinggi yang merupakan industri jasa perlu memperhatikan pentingnya sebuah pelayanan kepada pelanggan dengan lebih matang dikarenakan tingkat persaingan dalam dunia pendidikan begitu ketat.

Perguruan tinggi sesuai dengan visi dan misinya merupakan institusi penggarap dan penghasil SDM unggul sebagai jembatan di dalam 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.

Perkembangan dunia pendidikan berlangsung cepat dan membawa serta tantangan yang semakin besar dan kompleks. Berdasarkan hal ini lembaga pendidikan harus siap dalam menghadapi era perubahan maka, lembaga pendidikan harus cepat



dan tanggap mengelola peran dan mengatur tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan. Pada politeknik vokasi yang berorientasi pelayanan yang harus memberikan sejumlah pengertian terhadap pelayanan untuk menjaga kualitas perguruan tinggi dimaraknya persaingan yang kian meningkat.

Kegiatan politeknik dalam mengelompokkan, mengklasifikasi dan menyelenggarakan pendidikan dengan tujuan mencapai berbagai profesi bagi mahasiswa harus direncanakan secara terorganisir sehingga dapat menghasilkan beragam sumber daya manusia berkualitas. Pencapaian dalam tujuan pembelajaran dan pelatihan tersebut membutuhkan komponen-komponen yang memegang peranan penting dalam mencapai kinerja yang baik. Komponen akademik menjadi salah satu acuan yang diperlukan untuk mendukung kelancaran proses belajar mengajar.

Pihak akademik menjadi salah satu vital dalam perguruan tinggi untuk dapat menunjang proses pembelajaran berlangsung lancar dan sesuai dengan visi misi lembaga pendidikan yang dianut. Pentingnya pelayanan akademik menjadi pondasi dalam mempertahankan dan menjaga citra perguruan tinggi baik dilihat dari sisi internal maupun external.

Untuk memenuhi persaingan yang semakin ketat antar lembaga Pendidikan, berbagai konsep pelayanan telah dikembangkan untuk mempertahankan pelayanan tersebut. Akademik sendiri memiliki tugas utama yaitu menjadi pendukung proses belajar mengajar, kemahasiswaan, dosen, kurikulum dan lain-lain. Kehadiran akademisi dalam perguruan tinggi sangat diperlukan dikarenakan dalam menjalankan proses belajar mengajar diperlukan adanya pengaturan yang hanya dapat diisi oleh akademisi dan tidak dapat digantikan oleh bagian lain, sebab menurut aturan pekerjaan bersifat hanya dapat dilakukan oleh akademisi.

Pelayanan administrasi sangat penting dalam menunjang kelancaran studi mahasiswa selama proses belajar. Peran dari administrasi akademik perlu diperhatikan dari seluruh komponen yang terkait dalam bidang perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan pengembangan perguruan tinggi harus memiliki proses administrasi yang sudah konsisten. Hal itu perlu diperhatikan karena proses administrasi akademik

merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan dengan mahasiswa sehingga menjadi citra kualitas pelayanan peruguruan tinggi saat terjadinya umpan balik.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **EFEKTIVITAS**

Efektivitas merupakan suatu kondisi yang menggambarkan pencapaian suatu rencana. Semakin besar rencana yang dibuat dapat dicapai menunjukkan keefektivan dari suatu kegiatan, dimana efektifias dapat diartikan pula sebagai suatu tingkat keberhasilan yang dicapai atau suatu tujuan yang telah tercapai. Dalam sebuah kegiatan pelayanan akademik keberhasilan usaha dikatakan efektif apabila semua rencana berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Pelayanan akademik akan berhasil apabila tepat sasaran, yang artinya dapat memberikan kepuasan kepada seluruh masyarakat yang berada pada lingkungan tersebut. Menurut Kurniawan Agung, (2005) menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu kesanggupan pelaksanaan tugas pada suatu organisasi tanpa tekanan dan ketegangan. Efektivitas merupakan suatu keluaran yang dihasilkan dengan baik oleh suatu pekerjaan yang dilakukan dimana pekerjaan tersebut dituntaskan sesuai rencana, dari segi waktu, biaya dan kualitasnya.

### **Aspek-aspek Efektivitas**

Dijelaskan oleh Mia Lasmi Wardiah (2016) bahwa efektivitas memiliki beberapa aspek diantaranya adalah :

- a. aspek tugas atau fungsi, efektivitas terjadi apabila dilaksanakan tugas dan fungsinya.
- b. aspek rencana atau program, apabila seluruh rencana dilaksanakan dengan baik
- c. Aspek ketentuan dan peraturan, kegiatan yang berlangsung sesuai dengan berfungsi tidaknya suatu aturan barulah dikatakan efektivitas.

## PELAYANAN

Salah satu tolok ukur keberhasilan suatu kegiatan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah adanya kualitas pelayanan yang baik. Menjadi suatu elemen yang penting bagi pelanggan dalam melakukan pembelian terhadap sebuah kualitas pelayanan.

Dijelaskan oleh Atmawati dan Wahyudin dalam Sulistyawati (2015) bahwa tingkat persaingan dan banyaknya pesaing mengakibatkan perusahaan perlu memperhatikan semua kebutuhan dan keinginan pelanggan, juga harus memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaing yang ada. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa nyaman bagi pelanggan dimana pelayanan yang baik inilah yang selalu diharapkan oleh pelanggan.

Menurut L. P Sinambela (2010) Setiap manusia memerlukan pelayanan orang lain, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia. Secara tidak langsung suatu jasa pendidikan harus menjaga pelanggan dengan fokus agar pelanggan tidak berpindah ke jasa pendidikan lainnya.

Dikutip oleh Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dalam Bago et al., (2022) terdapat lima indikator kualitas pelayanan, antara lain adalah :

- a. bukti fisik (*tangibility*), suatu kemampuan perusahaan menampilkan ekstensinya kepada pihak eksternal. Adapun fasilitas dalam bukti fisik dapat dilihat dari gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan (teknologi ) dan sumber daya manusia yang ada didalamnya.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk kemampuannya.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu pelayanan yang cepat dan tepat sebagai suatu kebijakan dalam pemberian informasi.
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu hal yang terkait dengan pengetahuan juga kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya untuk perusahaan.



## **PELAYANAN AKADEMIK**

Perguruan tinggi sebagai suatu usaha yang berhubungan langsung antara penyedia jasa dengan pemakainya, memiliki derajat kepentingan di mata pelanggannya antara lain; keandalan, daya tangkap dan jaminan. Dijelaskan oleh Anastasia D dan Ciptono dalam Marthalina (2018) pelayanan akademik adalah suatu pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi kepada mahasiswa berupa kurikulum, silabus, rancangan perkuliahan, penyampaian materi, evaluasi dan pembimbingan.

Pelayanan akademik yang baik akan membentuk pandangan positif pada setiap pelanggan yang ada pada lingkungan kampus, tidak terkecuali mahasiswa dan dosen. Persepsi yang baik terhadap suatu pelayanan akademik melalui tindakan yang diciptakannya akan merekomendasikan perguruan tinggi kepada citra yang baik dan berdampak pada keberlangsungan serta daya saing dimasa sekarang maupun yang akan datang. Pelayanan akademik yang berhasil harus dapat mencapai tujuannya dengan melakukan aktivitas layanan yang diberikan kepada civitas akademika, baik dosen maupun mahasiswa secara langsung ataupun tidak langsung.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian survey yang dilakukan dengan cara mengamati kinerja akademik dalam melakukan aktivitas sehari-hari dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna jasa di lingkungan Kampus. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melakukan wawancara dan dokumentasi. Metode kualitatif dalam sebuah penelitian lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena. Metode kualitatif merupakan metode yang fokus pada pengamatan yang mendalam.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2000) metodologi penelitian kualitatif adalah suatu hasil penelitian yang digambarkan dalam kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku orang yang diamati. Penelitian ini dilakukan juga secara intensif, dimana peneliti ikut berpartisipasi di lapangan mencatat semua informasi yang diberikan oleh staf akademik dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

## **PEMBAHASAN**

Suatu proses yang sangat penting dilakukan oleh setiap individu dalam meningkatkan kecerdasan, ketrampilan, budi pekerti, mengembangkan kepribadian dan semangat dalam membangun potensi diri yang dapat diperoleh melalui jalur pendidikan. Dijelaskan oleh Saptono dalam (Nurhuda et al., n.d.) bahwa pendidikan merupakan kebutuhan bagi setiap individu yang harus dipenuhi dengan baik. Untuk memfasilitasi kebutuhan saat ini banyak berkembang lembaga pendidikan yang bertujuan mengakomodir kebutuhan tersebut, salah satunya lembaga pendidikan berbasis politeknik.

Politeknik sebagai lembaga pendidikan merupakan perguruan tinggi yang berperan penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil, politeknik harus mampu memberikan kontribusi positif bagi pengembangan dan peningkatan pengelolaan sumber daya manusia. Selain itu, politeknik merupakan tempat atau tempat belajar yang paling baik sehingga diharapkan mampu menciptakan sumber daya manusia yang komprehensif dengan mengembangkan potensi intelektual, personal dan keterampilan sosial serta membentuk sumber daya manusia yang bertanggung jawab.

Politeknik LP3I Jakarta sebagai lembaga pendidikan vokasi yang berorientasi pada skill yang harus dimiliki oleh mahasiswa dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik selama proses kegiatan belajar mengajar. Pelayanan yang perlu dilakukan oleh bagain akademik adalah memberikan informasi terkait dengan kegiatan belajar mengajar. Berdasarkan data yang tercatat saat ini, program studi yang ada di Politeknik LP3I Jakarta meliputi program studi Administrasi Bisnis, Administrasi Bisnis Internasional, Manajemen Informatika, Business Digital dan Komputersisasi Akuntansi.

Dibalik proses belajar mengajar yaitu pada bagian pelayanan akademik. Pelayanan akademik memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan di institusi. Masalah yang sering dihadapi dari sebuah pelayanan akademik antara lain pengaturan jadwal mengajar dosen, pembagian ruang belajar, fasilitas yang



kurang mendukung, sulitnya menghubungi dosen tertentu untuk konfirmasi mengenai jadwal kuliah ataupun dalam pembuatan laporan akademik.

Tugas utama dari pelayanan akademik adalah mengelola berbagai aspek yang berkaitan dengan administrasi pendidikan, seperti pengolahan data akademik, penyusunan jadwal kuliah, pengelolaan Kartu Rencana Studi (KRS), dan pendistribusian informasi penting kepada mahasiswa serta dosen. Selain itu, pelayanan akademik juga bertanggung jawab dalam memastikan seluruh kegiatan akademik berjalan sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan akademik menjadi salah satu elemen kunci dalam menjaga kualitas pendidikan dan kelancaran operasional di lingkungan akademis.

Tujuan terbentuknya pelayanan akademik adalah membentuk sebuah lingkup kerja yang tertib, efektif dan efisien sehingga dapat menjadi satu pemahaman dan tindakan disiplin untuk para mahasiswa, staf pengajar, staf administrasi dan anggota lain pada pihak kampus. Selain itu pelayanan akademik sendiri memiliki tugas tugas seperti :

1. Melakukan pendataan biodata serta kelengkapan dokumen mahasiswa dan dosen
2. Mempersiapkan kelengkapan kegiatan perkuliahan, identitas mahasiswa, absensi, dosen dan pendataan jadwal perkuliahan serta sarana dan prasarana pendidikan
3. Melakukan penyelenggaraan administrasi mahasiswa dari pemeliharaan biodata, Nomor registrasi, jadwal kegiatan perkuliahan, surat menyurat cetak dan digital, perlengkapan pendataan nilai dan sertifikat mahasiswa.
4. Menjadwalkan rencana mengajar para dosen dan menghadirkan dosen pengganti jika terjadi kendala pada dosen dijadwal mengajar
5. Membuat dan mencatat rekapitulasi mengajar dosen
6. Menjalankan kegiatan lain sesuai dengan arahan dari atasan untuk melakukan tugas-tugas penyelenggaraan administrasi pendidikan untuk kebutuhan kampus.

Dalam menjalankan tugasnya secara langsung sesuai dengan pernyataan diatas maka pelayanan akademik harus memiliki alur kerja yang dapat menimbulkan efektifitas dan efisiensi terhadap tugasnya. Alur kerja pada bidang pelayanan akademik

dalam mengolah informasi yang dibagikan kepada anggota civitas akademik terdapat beberapa tahapan yang dibuat secara sistematis dan efisien. Berikut ini adalah gambaran mengenai alur kerja dari pelayanan akademik :

1. Pengumpulan informasi

Informasi yang disebarkan oleh pelayanan akademik memiliki beberapa sumber utama diantaranya berasal dari kebijakan perguruan tinggi, jadwal akademik, hasil rapat jurusan, kurikulum dan pemberitahuan dari pimpinan perguruan tinggi.

2. Verifikasi dan Validasi Informasi

Informasi yang telah dikumpulkan oleh pihak pelayanan akademik harus di verifikasi oleh pihak yang memiliki wewenang diantaranya direktur perguruan tinggi, kepala kampus dan kepala akademik.

3. Pengolahan informasi

Pengolahan informasi merupakan susunan informasi yang dibuat pelayanan akademik dengan format yang mudah dipahami dan diberikan sesuai dengan pengelompokkan penerima informasi, hal ini bisa berupa pemodifikasian dokumen, penyusunan jadwal dan penulisan pengumuman.

4. Distribusi Informasi

Pendistribusian informasi disebarluaskan dengan memanfaatkan website kampus untuk kebijakan dan informasi umum, portal akademik untuk memberikan informasi mengenai penjadwalan KRS, penilaian dan jadwal belajar mengajar, email untuk informasi tentang kegiatan akademik secara personal bagi mahasiswa dan pengajar dan media sosial untuk informasi yang disebarkan secara umum.

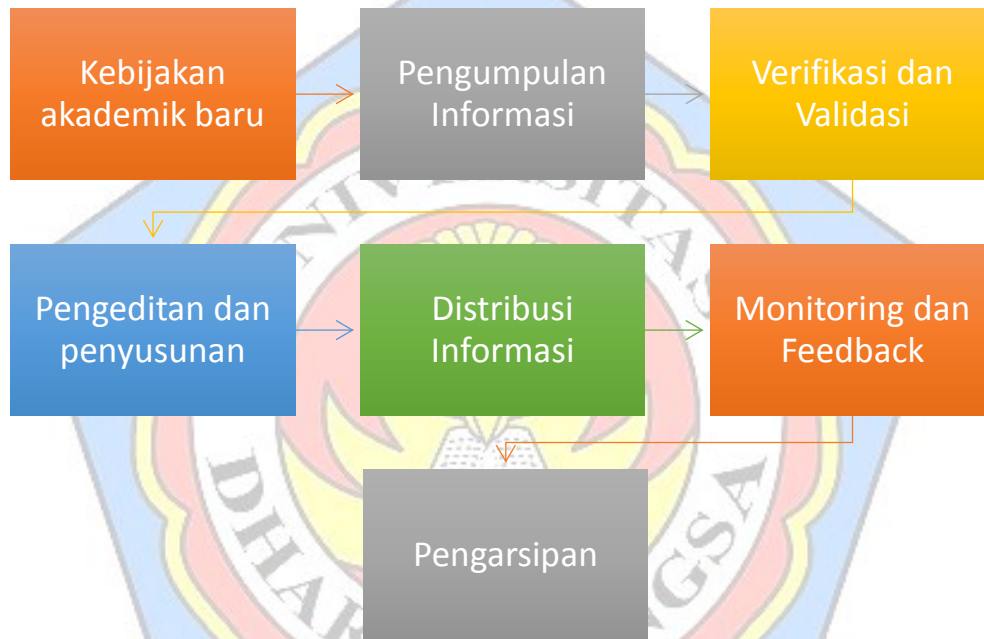
5. Monitoring dan Tindak Lanjut

Pelayanan akademik menerima tanggapan saran dan kritik dari mahasiswa dan dosen terkait informasi yang telah disebarkan baik melalui email, secara tatap mata, angket dan lainnya.

## 6. Pengarsipan

Semua informasi yang disebarakan disimpan dengan baik sebagai referensi dan bukti adanya informasi yang telah disebarakan serta arsip pada saat ini dapat berbentuk fisik dan digital.

Berdasarkan pemamparan diatas maka ilustrasi Alur Kerja Pelayanan Akademik adalah seperti ini :



**Gambar : Alur Kerja Pelayanan Akademik**

Berdasarkan alur kerja yang dimiliki oleh pelayanan akademik terdapat beberapa poin dalam pengukuran efektivitas pelayanan akademik yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan yang dapat diselesaikan kurun waktu yang jelas dan terhitung. Sejauh ini staf akademik kampus Pasar Minggu telah berusaha menyelesaikan semua tugas sesuai waktu yang telah ditetapkan.
2. Akurasi pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa dan dosen benar dan tepat. Informasi yang disampaikan oleh staf akademik terkait dengan kegiatan perkuliahan sesuai dengan kebijakan dan aturan yang berlaku di kampus.



3. *Service excellent* yang diberikan dari segi kesopanan dan kerahaman pada saat memberikan pelayanan. Staf akademik selalu memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh civitas kampus.
4. *Feedback* atau angket pelayanan akademik menerima dan bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian saran dan persoalan yang terjadi selama pelayanan. Sebagai evaluasi atas kinerja pelayanan akademik, selalu menyebar angket kepada seluruh dosen dan mahasiswa untuk mendapatkan masukan terkait dengan kinerja akademik.
5. Kelengkapan pelayanan akademik memberikan informasi dengan jelas mengenai lingkup pelayanan dan tatacara pelayanan.

Politeknik LP3I Jakarta kampus Pasar Minggu telah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh civitas kampus. Adanya hambatan yang terjadi selalu diatasi dengan baik melalui pembenahan baik dari segi komunikasi, pelayanan akademik, perbaikan sarana dan prasarana.

#### **SIMPULAN**

Politeknik LP3I Jakarta merupakan suatu perguruan tinggi yang memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat dalam bidang pendidikan. Politeknik LP3I Jakarta khususnya kampus Pasar Minggu sebagai lembaga pendidikan tinggi berbasis vokasi berupaya terus dalam meningkatkan kinerjanya melalui pelayanan yang baik. Dalam kegiatan pelayanannya, staf akademik tidak luput dalam permasalahan yang dialami. Namun, semua itu dapat diatasi dengan baik dimana pelayanan akademik yang dilakukan oleh Politeknik LP3I kampus Pasar Minggu mengikuti alur kerja pelayanan akademik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Els Coffe Di Padang. *Jurnal Matua*, 4(2), 215–226. <https://ejournal.unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/571>

- Kurniawan Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.
- L. P Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi* (3rd ed.). PT. Bumi Krasa.
- Marthalina. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta. *Jurnal MSDM*, 5(1), 1–18. Mia Lasmi Wardiah. (2016). *Teori Perilaku dan Budaya Organisasi*. Pustaka Setia.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nurhuda, H., Tinggi, S., & Islam, A. (n.d.). *Faktor Dan Solusi Yang Ditawarkan National Education Problems ; Factors and Solutions*. 127–137.
- Sulistiyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.

