

**PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, DISIPLIN KERJA, DAN KINERJA
PEGAWAI TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
DI UIN PALOPO**

Natasya Rahira¹, Abdullah Pandang², Ansar³

^{1,2,3} Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

¹natasyarahira.240014301015@student.unm.ac.id

²abdullahpandang@unm.ac.id

³ansar@unm.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of employee competence, work discipline, and employee performance on the quality of academic administrative services at UIN Palopo. This study employs a quantitative approach using an ex post facto method. Data collection was conducted through the distribution of questionnaires to respondents. Data analysis utilized validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination using SPSS software. The results of the study indicate that: (1) employee competence has a positive and significant effect on the quality of academic administrative services with a significance value of $0.000 < 0.05$; (2) work discipline has a positive and significant effect on the quality of academic administrative services with a significance value of $0.002 < 0.05$; (3) employee performance has a positive and significant effect on the quality of academic administrative services with a significance value of $0.000 < 0.05$; and (4) employee competence, work discipline, and employee performance simultaneously have a positive and significant effect on the quality of academic administrative services with a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R Square) value of 0.610 indicates that 61.0% of the quality of academic administrative services is influenced by employee competence, work discipline, and employee performance, while the remainder is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: *Employee Competence, Work Discipline, Employee Performance, Quality Of Administrative Services*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai terhadap mutu layanan administrasi akademik di UIN Palopo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode ex post facto. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; (2) disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai

signifikansi $0,002 < 0,05$; (3) kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; dan (4) kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,610 menunjukkan bahwa 61,0% mutu layanan administrasi akademik dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai, Mutu Layanan Administrasi.

A. Pendahuluan

Mutu layanan administrasi akademik merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan pengelolaan perguruan tinggi. Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas layanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara konsisten. Dalam konteks perguruan tinggi, mutu layanan administrasi akademik menjadi bagian penting dalam mendukung proses pendidikan yang efektif dan efisien.

Pentingnya peningkatan mutu layanan administrasi akademik ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan

Nasional yang menyatakan bahwa pendidikan harus mampu memberikan layanan yang bermutu bagi seluruh peserta didik. Selain itu, ketentuan mengenai peningkatan mutu layanan pendidikan juga diperkuat melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi yang menjelaskan bahwa perguruan tinggi wajib menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan menjamin mutu layanan akademik secara berkelanjutan. Lebih lanjut, penguatan kualitas layanan pendidikan tinggi juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang menekankan pentingnya sistem penjaminan mutu internal dan eksternal dalam meningkatkan

kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi. Menurut Tjiptono (2019), mutu pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi akademik, khususnya yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai.

Kompetensi pegawai menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik. Spencer dan Spencer (1993) menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Penelitian Putra dan Sudarmiatin (2021) juga menemukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan akademik di lingkungan pendidikan tinggi.

Selain kompetensi, disiplin kerja juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Hasibuan (2020) menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati seluruh peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Pegawai yang disiplin mampu menjalankan tugas sesuai aturan dan prosedur kerja sehingga pelayanan dapat dilakukan secara tepat waktu dan teratur. Penelitian Wahyuni dan Tirtayasa (2022) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik.

Selain itu, kinerja pegawai memiliki hubungan erat dengan mutu layanan administrasi akademik. Armstrong dan Taylor (2020) menjelaskan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai individu berdasarkan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Pegawai dengan kinerja yang baik mampu menyelesaikan pekerjaan secara optimal sehingga pelayanan kepada mahasiswa menjadi lebih berkualitas. Penelitian Ariani dan Suyanto (2023) juga menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan

terhadap mutu layanan administrasi akademik, khususnya dalam aspek keandalan, daya tanggap, dan kepastian pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di perguruan tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai terhadap mutu layanan administrasi akademik di UIN Palopo.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *ex post facto*. Penelitian dilaksanakan di UIN Palopo. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kompetensi pegawai (X1), disiplin kerja (X2), dan kinerja pegawai (X3), sedangkan variabel dependen yaitu mutu layanan administrasi akademik (Y). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data

dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui:

1. Uji t untuk mengetahui pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Uji F untuk mengetahui pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen.
3. Koefisien determinasi (R Square) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar

0,200 > 0,05 sehingga data berdistribusi normal. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10 sehingga model regresi bebas dari multikolinearitas.

Analisis Regresi Linear Berganda
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	t	Sig
Konstanta	8,421	2,876	0,005
Kompetensi Pegawai	0,352	3,921	0,000
Disiplin Kerja	0,287	3,114	0,002
Kinerja Pegawai	0,401	4,226	0,000

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 8.421 + 0.352X_1 + 0.287X_2 + 0.401X_3 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai memiliki pengaruh positif terhadap mutu layanan administrasi akademik.

Uji t

Hasil uji t menunjukkan bahwa:

1. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, maka semakin baik pula mutu layanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Kompetensi pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan teknis, serta kemampuan komunikasi menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi akademik di UIN Palopo.

Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memahami prosedur pelayanan dengan baik, menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan akurat, serta mampu memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa. Selain itu, kompetensi juga membantu pegawai dalam menghadapi berbagai

permasalahan administrasi secara profesional sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Dengan adanya kompetensi yang baik, pegawai mampu memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Spencer dan Spencer (1993) yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan efektivitas kerja seseorang dalam melaksanakan tugas. Semakin tinggi kompetensi seseorang, maka semakin tinggi pula kualitas hasil kerja yang ditunjukkan. Dalam konteks pelayanan administrasi akademik, kompetensi pegawai menjadi modal utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan mahasiswa. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Putra dan Sudarmiatin (2021) yang menemukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan akademik di perguruan tinggi. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan administrasi, dan kepuasan pengguna layanan. Selain itu,

penelitian Wahyuni dan Tirtayasa (2022) juga menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki hubungan signifikan terhadap mutu pelayanan karena kompetensi membantu pegawai bekerja secara profesional dan bertanggung jawab.

2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat disiplin kerja pegawai, maka semakin baik pula mutu layanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa di UIN Palopo. Disiplin kerja menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang tertib, efektif, dan efisien dalam lingkungan perguruan tinggi.

Pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi cenderung mampu menjalankan tugas sesuai dengan aturan, prosedur, dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Sikap disiplin

tercermin melalui ketepatan waktu dalam bekerja, kepatuhan terhadap aturan organisasi, konsistensi dalam menyelesaikan pekerjaan, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Dengan adanya disiplin kerja yang baik, proses pelayanan administrasi akademik dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan teratur sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Hasibuan (2020) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati semua peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja yang tinggi menunjukkan adanya tanggung jawab pegawai terhadap tugas dan kewajibannya sehingga mampu meningkatkan kualitas hasil kerja dan pelayanan organisasi.

Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh pendapat Rivai (2019) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan alat manajemen untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam organisasi. Pegawai yang disiplin akan bekerja lebih terarah, konsisten, dan profesional dalam melaksanakan tugas

pelayanan. Dalam konteks administrasi akademik, kedisiplinan pegawai sangat diperlukan agar pelayanan kepada mahasiswa dapat dilakukan secara cepat, akurat, dan sesuai standar operasional prosedur. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wahyuni dan Tirtayasa (2022) yang menemukan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan akademik. Pegawai yang disiplin mampu memberikan pelayanan yang lebih baik karena memiliki tanggung jawab tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan.

3. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kinerja pegawai, maka semakin baik pula mutu layanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa di UIN Palopo. Kinerja pegawai menjadi

salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan administrasi akademik karena berkaitan langsung dengan kualitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai.

Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung mampu menyelesaikan pekerjaan secara cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kinerja yang baik juga tercermin dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang responsif, ramah, profesional, serta mampu menyelesaikan berbagai permasalahan administrasi akademik dengan efektif. Dengan adanya kinerja pegawai yang optimal, proses pelayanan administrasi akademik dapat berjalan lebih efisien sehingga mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Armstrong dan Taylor (2020) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan tanggung jawab dan tugas yang diberikan organisasi. Tinggi rendahnya kinerja pegawai akan sangat menentukan keberhasilan

organisasi dalam mencapai tujuan, termasuk dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan.

Selain itu, Mangkunegara (2017) juga menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. Pegawai dengan kinerja tinggi akan mampu bekerja secara produktif, efektif, dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan organisasi. Dalam konteks administrasi akademik, pegawai yang memiliki kinerja baik mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Ariani dan Suyanto (2023) yang menemukan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik, terutama pada aspek keandalan pelayanan, daya tanggap, dan kepastian pelayanan. Pegawai dengan kinerja yang baik mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan

mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan.

Uji F

Tabel 4.17 Hasil Uji F

F	Hitung	Sig	Keterangan
36,284	0,000	Signifikan	

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik di UIN Palopo. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai secara bersama-sama memengaruhi mutu layanan administrasi akademik dinyatakan diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi akademik tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi dipengaruhi secara bersama-sama oleh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai. Ketiga variabel tersebut saling berkaitan dalam mendukung terciptanya pelayanan administrasi akademik yang efektif, efisien, cepat, tepat, dan profesional. Pegawai yang

memiliki kompetensi tinggi, disiplin kerja yang baik, dan kinerja yang optimal akan mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada mahasiswa.

Kompetensi pegawai berperan dalam meningkatkan kemampuan teknis, pengetahuan, dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi akademik. Disiplin kerja membantu menciptakan keteraturan dan kepatuhan pegawai terhadap aturan dan prosedur pelayanan, sedangkan kinerja pegawai mencerminkan kualitas hasil kerja yang diberikan dalam melayani mahasiswa. Apabila ketiga faktor tersebut dimiliki secara bersamaan oleh pegawai, maka mutu layanan administrasi akademik akan meningkat secara optimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Robbins dan Judge (2019) yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang meliputi kemampuan, perilaku kerja, dan hasil kerja pegawai. Organisasi yang memiliki pegawai kompeten, disiplin, dan berkinerja tinggi akan lebih mampu mencapai tujuan organisasi serta memberikan pelayanan yang

berkualitas kepada pengguna layanan.

Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh penelitian Ariani dan Suyanto (2023) yang menemukan bahwa kompetensi, disiplin kerja, dan kinerja pegawai secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan di lingkungan pendidikan tinggi.

Koefisien Determinasi

Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,781	0,610	0,596

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,610 menunjukkan bahwa 61,0% mutu layanan administrasi akademik dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 39,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai terhadap mutu layanan administrasi akademik di UIN Palopo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik di UIN Palopo dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai, maka semakin baik pula mutu layanan administrasi akademik yang diberikan kepada mahasiswa.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik di UIN Palopo dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki disiplin kerja tinggi mampu memberikan pelayanan administrasi akademik yang lebih efektif, tepat waktu, dan sesuai prosedur.
3. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi

akademik di UIN Palopo dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pegawai, maka semakin meningkat pula mutu layanan administrasi akademik yang diberikan.

4. Kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi akademik di UIN Palopo dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik sehingga pelayanan kepada mahasiswa menjadi lebih optimal.
5. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,610 menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kinerja pegawai memberikan kontribusi pengaruh sebesar 61,0% terhadap mutu layanan administrasi akademik, sedangkan sisanya sebesar 39,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Armstrong, M., & Taylor, S. 2020. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasibuan, M. S. P. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Mangkunegara, A. A. A. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rivai, V. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2019. *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education.
- Sedarmayanti. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. 1993. *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Artikel in Press :

- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 53

Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Republik Indonesia. 2003. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Republik Indonesia. 2012. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Jurnal :

- Ariani, D., & Suyanto. 2023. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Mutu Layanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), 115–128.
- Putra, A., & Sudarmiati. 2021. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(1), 45–56.
- Wahyuni, R., & Tirtayasa, S. 2022. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 5(2), 120–131.