SULTAN ADAM: JURNAL HUKUM DAN SOSIAL
DOI: https://doi.org/10.71456/sultan.v4i1.1813

PENGELOLAAN PENGADUAN MAHASISWA SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI FISIP UPR

Student Complaint Management as a Strategy for Enhancing the Quality of Administrative Services at the Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya

Khairina Nor Hafifah[1*]
Delia Putri Maharani[2]
Safitri Muflikhah[3]
Anis Wulandari[4]
Ripana Wulandari[5]
Fitriana Selvia[6]
Nurul Hikmah[7]

[*1-7] Universitas Palangkaraya, Palangkaraya, Kalimantan Tengah, Indonesia

*email: fisip@upr.ac.ad

Lisensi:CC-BY

Abstrak

Pengelolaan pengaduan mahasiswa merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan pengaduan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Palangka Raya berdasarkan dimensi responsiveness, assurance, dan empathy dalam teori SERVQUAL. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pengaduan mahasiswa telah tersedia melalui mekanisme langsung dan daring, namun pelaksanaannya belum optimal karena belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), sistem pelacakan pengaduan, mekanisme monitoring yang terstruktur, serta sosialisasi layanan yang masih terbatas. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya responsivitas dan kepastian layanan sehingga transparansi penanganan pengaduan belum maksimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa diperlukan penguatan tata kelola layanan melalui penyusunan SOP, pengembangan sistem pelacakan digital, dan evaluasi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Kata Kunci:
Pengelolaan Pengaduan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Servqual, Pelayanan Administrasi

Keywords:
Student Complaint Management, Service Quality, Servqual, Administrative Services

Abstract

Student complaint management plays an important role in improving the quality of administrative services in higher education institutions. This study aims to analyze the management of student complaints at the Faculty of Social and Political Sciences (FISIP), University of Palangka Raya, using the SERVQUAL dimensions of responsiveness, assurance, and empathy. A qualitative descriptive approach with a case study design was employed. Data were collected through interviews, observation, and documentation and analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The findings indicate that although complaint services are available through direct and online channels, their implementation remains suboptimal due to the absence of Standard Operating Procedures (SOPs), a complaint tracking system, structured monitoring mechanisms, and adequate service socialization. These limitations affect service responsiveness and assurance, resulting in uncertainty and limited transparency in complaint handling. The study concludes that strengthening governance through SOP development, digital tracking systems, and continuous evaluation is necessary to improve service quality.

Submit Tgl.: 09-Mei-2026	Diterima Tgl.: 29-Mei-2026	Diterbitkan Tgl.: 03-Juni-2026

PENDAHULUAN

Permasalahan pengaduan yang tidak ditindaklanjuti masih menjadi persoalan serius dalam pelayanan publik di Indonesia. Menurut Ombudsman Republik Indonesia (2023), salah satu bentuk maladministrasi yang paling sering terjadi adalah lambatnya pelayanan, pengabaian kewajiban hukum, serta tidak adanya tindak lanjut terhadap laporan masyarakat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat sering kali telah menyampaikan keluhan, laporan, maupun aspirasi kepada instansi terkait, namun aduan tersebut tidak memperoleh respons yang cepat, tidak jelas proses penyelesaiannya, bahkan berhenti tanpa tindak lanjut yang nyata. Dalam banyak kasus, masyarakat hanya diminta menunggu tanpa adanya kepastian hasil penyelesaian. Hal ini menimbulkan rasa kecewa, menurunkan tingkat kepuasan, serta mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah maupun institusi lainnya.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2018), pelayanan publik yang baik tidak hanya diukur dari tersedianya fasilitas dan prosedur administrasi, tetapi juga dari kemampuan instansi dalam merespons setiap keluhan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Model SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam penelitian ini, fokus utama diarahkan pada dimensi responsiveness, assurance, dan empathy karena ketiga aspek tersebut sangat berkaitan dengan pelayanan pengaduan mahasiswa. Responsiveness menekankan pada kecepatan dan kesiapan pihak kampus dalam merespons keluhan mahasiswa, assurance berkaitan dengan kepastian dan transparansi tindak lanjut layanan, sedangkan empathy berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan kemampuan memahami kondisi mahasiswa secara personal.

Fenomena pengaduan yang tidak ditindaklanjuti tidak hanya terjadi pada sektor pemerintahan, tetapi juga pada lembaga pelayanan publik lainnya seperti kepolisian dan rumah sakit. Pada institusi kepolisian, masyarakat sering mengeluhkan lambatnya penanganan laporan, kurangnya transparansi proses penyelidikan, serta sulitnya memperoleh kepastian hukum setelah laporan disampaikan. Menurut Siti Nurjanah dan Asep Rahmat (2024), penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan kepolisian masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, serta kurang optimalnya pengawasan internal sehingga banyak laporan masyarakat tidak segera diproses secara maksimal.

Permasalahan serupa juga terjadi pada sektor kesehatan. Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan seharusnya mampu memberikan pelayanan yang cepat dan responsif terhadap keluhan pasien, namun masih banyak pasien yang mengeluhkan lambatnya pelayanan, kurangnya komunikasi petugas kesehatan, ketidakjelasan informasi medis, hingga fasilitas rumah sakit yang kurang memadai. Menurut Andi Yaumil Bay R Thaifur (2023), keluhan pasien sering kali tidak mendapatkan penyelesaian yang cepat karena lemahnya sistem penanganan pengaduan dan kurangnya perhatian manajemen rumah sakit terhadap aspirasi pasien, sehingga menurunkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Persoalan pengaduan yang tidak ditindaklanjuti juga terjadi di lingkungan perguruan tinggi, khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan memiliki hak untuk memperoleh pelayanan akademik dan administrasi yang baik, termasuk kepastian atas setiap pengaduan yang mereka sampaikan. Namun pada kenyataannya, masih banyak pengaduan mahasiswa yang tidak memperoleh tindak lanjut yang jelas dari pihak kampus. Pengaduan tersebut dapat berupa kendala akademik hingga berbagai aspirasi mahasiswa yang sering kali tidak mendapatkan jawaban maupun penyelesaian yang nyata. Kondisi ini menyebabkan mahasiswa merasa bahwa keluhan yang disampaikan hanya berhenti pada tahap penyampaian tanpa adanya tindakan lanjutan dari pihak kampus.

Berdasarkan observasi awal penelitian, masih ditemukan banyak mahasiswa FISIP yang mengeluhkan lambatnya respons pihak administrasi terhadap pengaduan yang telah disampaikan. Beberapa mahasiswa merasa bahwa keluhan mengenai pelayanan akademik dan persoalan kemahasiswaan tidak memperoleh kejelasan penyelesaian. Kondisi ini

menimbulkan ketidakpuasan, rasa tidak didengar, serta menurunkan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kampus. Jika kondisi ini terus dibiarkan, maka dapat menimbulkan sikap apatis mahasiswa terhadap sistem pelayanan yang ada.

Menurut Yulianto (2020), mahasiswa masih menghadapi berbagai permasalahan seperti jadwal perkuliahan yang tidak konsisten, keterlambatan pengumuman nilai ujian, kurangnya transparansi dalam penilaian, sulitnya menghubungi dosen pembimbing, serta jadwal perwalian yang tidak jelas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi reliability dan responsiveness memperoleh nilai terendah, yaitu sebesar 71,35%, yang menandakan bahwa kecepatan respon dan konsistensi pelayanan masih menjadi kelemahan utama dalam pelayanan akademik.

Menurut Ilham Noval Niati, Lillyan Hadjaratie, dan Tajuddin Abdillah (2022), banyak perguruan tinggi masih menggunakan sistem pengaduan manual sehingga keluhan mahasiswa tidak terdokumentasi dengan baik, lambat diproses, bahkan tidak diketahui tindak lanjutnya. Hal serupa diperkuat oleh Rifsya Aulia, Bintang Aditya Nugroho, dan Nur Alawiyah Hasibuan (2023) yang menyebutkan bahwa lemahnya sistem pencatatan dan monitoring pengaduan menyebabkan rendahnya transparansi dan menimbulkan persepsi bahwa kampus kurang responsif terhadap aspirasi mahasiswa.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah dipaparkan, dapat dipahami bahwa terdapat kesenjangan antara pentingnya sistem pengelolaan pengaduan dengan implementasinya di lapangan, khususnya dalam konteks pelayanan mahasiswa di perguruan tinggi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan implementasi dalam sistem pengelolaan pengaduan mahasiswa, khususnya pada aspek tindak lanjut layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam terhadap mekanisme tindak lanjut pengaduan mahasiswa di tingkat fakultas yang belum terdigitalisasi, dengan fokus pada bagaimana ketiadaan SOP dan sistem pelacakan memengaruhi dimensi responsiveness dan assurance dalam layanan publik internal perguruan tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena pengelolaan pengaduan mahasiswa di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Palangka Raya, khususnya terkait mekanisme tindak lanjut layanan yang terjadi secara natural dalam konteks pelayanan akademik.

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya pada tahun 2026. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen utama, dan hasil penelitian lebih menekankan pada pemaknaan fenomena daripada generalisasi. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk menggali proses, pengalaman, serta dinamika pengelolaan pengaduan mahasiswa yang tidak dapat diukur secara kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus (*case study*), karena fokus penelitian diarahkan pada satu sistem layanan pengaduan di tingkat fakultas, yaitu layanan pengaduan mahasiswa di FISIP Universitas Palangka Raya. Studi kasus dipilih untuk memberikan pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti, khususnya terkait kualitas pengelolaan pengaduan mahasiswa berdasarkan dimensi responsiveness, assurance, dan empathy.

Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam proses pengelolaan maupun penggunaan layanan pengaduan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Mahasiswa FISIP Universitas Palangka Raya yang pernah menggunakan layanan pengaduan mahasiswa sebagai pengguna layanan utama,
2. Staf administrasi akademik FISIP sebagai pengelola layanan pengaduan,
3. Pihak pengambil kebijakan di tingkat fakultas (seperti unsur dekanat atau unit terkait layanan akademik) sebagai informan pendukung.

Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dari berbagai perspektif, baik dari sisi pengguna layanan maupun pengelola layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan respons informan terkait proses pengajuan hingga tindak lanjut pengaduan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung alur pelayanan pengaduan yang berlangsung di lingkungan fakultas. Dokumentasi digunakan untuk mendukung data penelitian berupa catatan layanan, alur pengaduan, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan sistem pelayanan yang berjalan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari mahasiswa, staf pengelola layanan, dan pihak kebijakan fakultas. Sementara triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu pengelolaan pengaduan mahasiswa. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang terstruktur, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola-pola temuan yang berkaitan dengan efektivitas layanan pengaduan.

Fokus penelitian ini diarahkan pada dimensi responsiveness, assurance, dan empathy berdasarkan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), karena ketiga dimensi tersebut paling relevan dalam menilai kualitas pengelolaan pengaduan mahasiswa. Dimensi responsiveness digunakan untuk menganalisis kecepatan dan kesiapan pihak kampus dalam merespons pengaduan mahasiswa, dimensi assurance digunakan untuk melihat kepastian dan transparansi tindak lanjut layanan, sedangkan dimensi empathy digunakan untuk menilai perhatian dan kepedulian pihak pengelola terhadap kebutuhan serta permasalahan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Palangka Raya telah berjalan sekitar satu tahun sebagai kanal utama dalam menampung keluhan mahasiswa terkait layanan akademik dan administrasi. Layanan ini diakses melalui dua mekanisme, yaitu secara langsung melalui unit layanan serta secara daring melalui komunikasi chat atau telepon. Meskipun secara kelembagaan layanan ini telah tersedia, mekanisme penanganan pengaduan masih menunjukkan karakter yang belum sepenuhnya terstandarisasi. Alur penanganan dimulai dari penerimaan laporan oleh petugas layanan, kemudian diteruskan ke grup pimpinan fakultas sebelum akhirnya didisposisikan ke unit terkait sesuai jenis permasalahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara struktural alur koordinasi sudah terbentuk, namun belum didukung oleh sistem prosedural yang baku.

Ketidakadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor utama yang memengaruhi ketidakpastian layanan, khususnya pada aspek waktu penyelesaian pengaduan. Hal ini tercermin dari pernyataan pengelola Halo FISIP yang menyebutkan bahwa sejauh ini memang belum dibuat SOP-nya, sehingga waktu penyelesaian pengaduan bersifat

fluktuatif. Pengelola juga menambahkan bahwa durasi penanganan pengaduan bervariasi, mulai dari satu hingga dua hari, dan dalam beberapa kasus dapat berlangsung lebih lama, bergantung pada tingkat kompleksitas permasalahan yang dihadapi, yang menunjukkan tidak adanya indikator waktu layanan yang terstandar.

Selain aspek waktu, penelitian ini juga menemukan bahwa sistem pengelolaan pengaduan belum memiliki mekanisme pelacakan status (*tracking system*). Kondisi ini turut dikonfirmasi oleh pihak pengelola yang menyatakan bahwa hingga saat ini sistem pelacakan pengaduan belum tersedia, sehingga mahasiswa belum dapat memantau secara mandiri perkembangan proses penanganan pengaduan. Ketiadaan SOP dan sistem tracking tersebut berdampak langsung pada kualitas layanan apabila dianalisis menggunakan perspektif SERVQUAL. Untuk memperjelas temuan tersebut, hasil analisis ditampilkan pada Tabel I berikut.

Tabel I. Analisis krsenjangan layanan pengaduan mahasiswa berdasarkan SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Kondisi empiris di FISIP UPR	Dampak terhadap kualitas layanan	Interpretasi kritis
Responsiveness	Tidak ada SOP, waktu penyelesaian tidak pasti (1 hari hingga 1 minggu)	Mahasiswa tidak memperoleh kepastian waktu penyelesaian	Layanan bersifat reaktif dan tidak terukur secara standar
Assurance	Tidak tersedia sistem tracking pengaduan	Mahasiswa tidak dapat memantau status pengaduan	Tingkat kepercayaan terhadap sistem layanan menjadi rendah
Reliability	Alur sudah ada tetapi belum terdokumentasi secara baku	Inkonsistensi penanganan antar kasus	Layanan bergantung pada aktor, bukan sistem
Empathy	Komunikasi langsung dan mediasi dilakukan pada kasus tertentu	Pendekatan personal terbatas pada kasus spesifik	Empati ada, tetapi belum terinstitusionalisasi
Empathy	Sosialisasi tidak berkelanjutan sebagian mahasiswa tidak mengetahui layanan resmi	Pengaduan dialihkan ke media sosial (Instagram)	Perhatian terhadap aksesibilitas informasi layanan masih belum optimal

Dari sisi jenis hal ini menunjukkan bahwa mayoritas laporan mahasiswa berkaitan dengan permasalahan teknis seperti terblokirnya akses sistem akademik mahasiswa, serta keterlambatan respons dari unit layanan terpadu dan administrasi. Pengelola menyebutkan bahwa beberapa proses seperti akses sistem sering memakan waktu lebih dari satu minggu, bahkan dua minggu, yang menunjukkan adanya ketidakefisienan pada level layanan teknis tertentu. Selain pengaduan administratif, layanan juga menerima kasus di luar ranah akademik seperti konflik antar mahasiswa. Dalam situasi tersebut, pengelola melakukan mediasi langsung dengan menghadirkan pihak terkait ke kampus. Namun, tidak semua kasus dapat diselesaikan secara tuntas karena keterbatasan partisipasi pihak yang bersengketa, sehingga menunjukkan adanya batas kewenangan dalam sistem pengaduan.

Dari aspek komunikasi layanan, sosialisasi layanan pengaduan belum dilakukan secara berkelanjutan. Sosialisasi umumnya hanya dilakukan pada kegiatan pengenalan kampus atau forum tertentu, sehingga tingkat kesadaran mahasiswa terhadap kanal resmi masih rendah. Akibatnya, sebagian mahasiswa memilih menyampaikan keluhan melalui media sosial seperti Instagram, yang menunjukkan adanya pergeseran kanal komunikasi dari sistem formal ke informal. Selain itu, proses evaluasi pengaduan masih dilakukan secara sederhana melalui pengecekan respons unit terkait tanpa sistem monitoring yang terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa siklus layanan (service cycle) belum berjalan secara utuh, khususnya pada tahap monitoring dan evaluasi berbasis data.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam pengelolaan pengaduan mahasiswa tidak terletak pada ketersediaan sistem layanan, melainkan pada belum optimalnya tata kelola layanan. Permasalahan tersebut meliputi ketiadaan SOP, belum adanya sistem pelacakan, keterbatasan sosialisasi, serta belum terstandarisasinya waktu penyelesaian pengaduan. Dengan demikian, dalam perspektif SERVQUAL, dimensi yang paling

terdampak adalah responsiveness dan assurance, yang menunjukkan bahwa sistem layanan masih berada pada tahap transisi menuju tata kelola yang lebih terstruktur, transparan, dan berbasis akuntabilitas layanan publik internal.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam pengelolaan pengaduan mahasiswa terletak pada ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP), belum tersedianya sistem pelacakan status pengaduan (tracking system), keterbatasan sosialisasi layanan, serta belum adanya mekanisme monitoring dan evaluasi yang terstruktur. Kondisi tersebut menyebabkan proses penyelesaian pengaduan bersifat fluktuatif, kurang transparan, dan belum memberikan kepastian layanan kepada mahasiswa.

Berdasarkan perspektif SERVQUAL, dimensi responsiveness dan assurance menjadi aspek yang paling terdampak dalam pengelolaan pengaduan mahasiswa di FISIP UPR. Dimensi responsiveness belum berjalan optimal karena tidak adanya standar waktu penyelesaian layanan, sedangkan dimensi assurance masih lemah akibat belum tersedianya sistem yang mampu memberikan kepastian dan transparansi terhadap status pengaduan mahasiswa. Sementara itu, dimensi empathy telah terlihat melalui adanya komunikasi langsung dan mediasi pada kasus tertentu, meskipun pelaksanaannya masih bersifat situasional dan belum terinstitusionalisasi secara sistematis.

Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan pengaduan mahasiswa di FISIP UPR masih berada pada tahap pengembangan menuju sistem layanan yang lebih terstruktur, transparan, responsif, dan berbasis akuntabilitas pelayanan publik internal. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan SOP layanan pengaduan, pengembangan sistem tracking berbasis digital, serta peningkatan sosialisasi dan evaluasi layanan agar kualitas pelayanan administrasi di lingkungan fakultas dapat meningkat secara lebih optimal.

REFERENSI

Aulia, R., Nugroho, B. A., & Hasibuan, N. A. (2025). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web Menggunakan Metode DevOps. Jurnal Rekayasa Sistem Informasi dan Teknologi (JRSIT), 2(4), 1468–1483. https://journal.ppmi.web.id/index.php/jrsit/article/view/2417

Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media. https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1138860

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128

Niati, I. N., Hadjaratie, L., & Abdillah, T. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Mahasiswa Berbasis Android. Diffusion: Journal of Systems and Information Technology, 3(1). https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/diffusion/article/view/12406

Nurjanah, S., & Rahmat, A. (2024). Analisis Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Kepolisian. Jurnal Ilmu Kepolisian, 18(2). https://jurnalptik.id/index.php/JIK/article/view/431

Ombudsman Republik Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2023. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/827/SUB_LT_5f3b4d5c8d7f1_file_20240227_145423.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=911046

Thaifur, A. Y. B. R. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Journal of Health, Education and Literacy (J-Healt), 6(2). https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjhsr/article/view/19615

Yulianto. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Metode SERVQUAL. Jurnal Manajemen Pendidikan, 15(2). https://journal.uny.ac.id/index.php/jmp/article/view/32879