

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU

### *Quality Analysis Of Administrative Services Faculty Of Teaching And Educational Sciences Riau Islamic University*

**M Irsyad Syukri**

Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Islam Riau, Jalan Kaharuddin Nasution Nomor 13, Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia 90221

Email : [irsyadsupri@gmail.com](mailto:irsyadsupri@gmail.com)

#### **Abstrak**

Kualitas pelayanan adalah mutu pelayanann yang diberikan kepada pelanggan , baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan. Kualitas pelayanan akademik mengacu kepada jasa layanan akademik yang diberikan lembaga pendidikan kepada mahasiswa, dalam hal ini Universitas Islam Riau. Fokus penelitian di Unversitas Islam Riau berfokus untuk mengetahui kualitas Pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayana yaitu: keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan produk-produk fisik (*tangible*) yang diteliti di Tata Usaha Universitas Islam Riau telah mendapatkan penilaian yang baik. Hal ini dilihat dari persentase indikator keandalan (*reability*) 50% (baik), daya tanggap (*responsiveness*) 55% (baik), jaminan (*assurance*) 69% (baik), empati (*empaty*) 68% (baik), dan produk-produk fisik (*tangible*) 73% (baik).

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Tata Usaha, Universitas Islam Riau

#### **ABSTRACT**

*Service quality is the quality of service provided to customers, both internal customers and external customers based on standard service procedures. The quality of academic services refers to the academic services provided by educational institutions to students, in this case the Islamic University of Riau. The focus of research at the Islamic University of Riau focuses on knowing the quality of Administrative Services of the Faculty of Teacher Training and Education, Islamic University of Riau. The research methodology used is a qualitative research method. Based on the results of the study, it can be concluded that the service quality indicators, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical products (tangible) studied at the Riau Islamic University Administration have obtained good rating. This can be seen from the percentage of indicators of reliability (reliability) 50% (good), responsiveness (responsiveness) 55% (good), assurance (assurance) 69% (good), empathy (empaty) 68% (good), and products- physical product (tangible) 73% (good).*

**Keywords:** *Service Quality, Administration, Riau Islamic University*

#### **PENDAHULUAN**

##### **Latar Belakang**

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang dapat memuaskan

konsumen. Jika suatu lembaga pendidikan berhasil memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan citra dari

lembaga pendidikan tersebut. Kualitas pelayanan di era globalisasi menjadi hal yang paling diperhatikan untuk memenangkan persaingan dalam dunia pendidikan.

Kualitas pelayanan adalah mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Kotler, 2000:25). Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu : *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan hendaknya memiliki keunggulan agar konsumen dalam hal ini mahasiswa merasa puas atas pelayanan yang didapatkan.

Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa pelayanan, yaitu: 1. (*Tangible*) Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil; 2. Empati (*Emphaty*) Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. 3. Keandalan (*Reliability*) Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 4. Keresponsifan (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. 5. Keyakinan (*Assurance*) Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2018: 63).

Hal penting yang harus dimiliki oleh setiap instansi maupun lembaga

pendidikan adalah sumber daya manusia, yang mana mereka sangat berperan dalam pelayanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa) (Mantik, 2016: 2).

Adapun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga pendidikan yaitu tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian (tata usaha). Tenaga kependidikan mempunyai peran penting menunjang proses kegiatan belajar mengajar, jika tenaga kependidikan bagus maka pelayanan administrasi yang diberikan akan berkualitas.

Didalam pelayanan yang dikatakan berkualitas terdapat ciri atau atribut kualitas yang melekat pada pelayanan itu sendiri. Adapun yang menjadi atribut-atribut atau ciri-ciri yang ada dalam suatu pelayanan yang berkualitas antara lain: 1. Ketepatan waktu pelayanan; 2. Akurasi pelayanan; 3. Kesopanan dan keramahan; 4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; 5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; 6. Atribut pendukung pelayanan. (Hardiansyah, 2018:16).

Hal penting yang harus dimiliki oleh setiap instansi maupun lembaga pendidikan adalah sumber daya manusia, yang mana mereka sangat berperan dalam pelayanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa) (Mantik, 2016: 2).

Adapun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga pendidikan yaitu tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian (tata usaha). Tenaga kependidikan mempunyai peran penting menunjang proses kegiatan belajar mengajar, jika tenaga kependidikan bagus

maka pelayanan administrasi yang diberikan akan berkualitas.

Didalam pelayanan yang dikatakan berkualitas terdapat ciri atau atribut kualitas yang melekat pada pelayanan itu sendiri. Adapun yang menjadi atribut-atribut atau ciri-ciri yang ada dalam suatu pelayanan yang berkualitas antara lain: 1. Ketepatan waktu pelayanan; 2. Akurasi pelayanan; 3. Kesopanan dan keramahan; 4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; 5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan; 6. Atribut pendukung pelayanan. (Hardiansyah, 2018:16).

Kualitas pelayanan akademik mengacu kepada jasa layanan akademik yang diberikan lembaga pendidikan kepada mahasiswa, dalam hal ini Universitas Islam Riau. Universitas Islam Riau merupakan salah satu Universitas terbesar di Provinsi Riau yang memiliki banyak fakultas. Salah satu fakultas di Universitas Islam Riau adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) pelayanan mahasiswa tidak terlepas dari administrasi tenaga kependidikan (tata usaha).

Adapun jenis pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau terhadap mahasiswa seperti surat masuk, surat keluar, penyusunan dosen pengampu mata kuliah, penyusunan jadwal kuliah, pelaksanaan perkuliahan, penyelenggaraan uts, penyelenggaraan uas, input nilai uas, penunjukan bimbingan skripsi, surat bebas administrasi, permintaan sarana dan prasarana, peminjaman sarana dan prasarana, laporan tatap muka perkuliahan, laporan ujian akhir semester dan memberikan informasi beasiswa.

Setelah diobservasi adapun fenomena kelalaian yang penulis dapati berdasarkan indikator kualitas pelayanan antara lain; 1) masih ada pegawai yang kurang ramah kepada mahasiswa dalam melayani; 2). masih ada pegawai yang komunikasi kurang baik dengan mahasiswa; 4) masih ada pegawai yang

menyambut mahasiswa tidak dengan salam, maupun senyuman.

Untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh mahasiswa terutama dalam hal pelayanan adalah dengan cara mengukur tingkat kepuasan, hasil dari pengukuran tingkat kepuasan ini dapat digunakan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing unit pelayanan. Kepuasan pengguna jasa pendidikan dalam hal ini mahasiswa menjadi sangat penting bagi kemajuan perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa utama menjadi tonggak bagi keberlangsungan suatu perguruan tinggi (Andiala, 2019: 173). Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Islam Riau sebagai pemberi pelayanan kepada mahasiswa berkewajiban memberikan kepuasan kepada mahasiswa dengan cara memberikan layanan terbaik.

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau”.

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah di uraikan diatas maka rumusan masalah yang diteliti adalah: “ Bagaimana Kualitas Pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau ?”

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi diatas, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah “ untuk menganalisa dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa pada tata usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau”.

## **STUDI KEPUSTAKAAN**

### **Administrasi**

Secara eksplisit, konsep administrasi pendidikan belumlah dapat dipahami secara komprehensif tanpa terlebih dahulu mengetahui tentang arti administrasi secara umum terlebih dahulu. Secara bahasa,

administrasi berasal dari kata Latin “*ad*” dan “*ministro*”. *Ad* mempunyai arti “kepada” dan *ministro* mempunyai arti “melayani”.

Menurut Heri Setiawan (2013:01) Administrasi merupakan orang yang mendapatkan kepercayaan untuk melaksanakan tugas dari seorang pemilik harta kekayaan untuk mengelola seluruh harta kekayaan berikut karyawan yang ada dalam suatu organisasi, keseluruhan harta kekayaan dan karyawan merupakan unit organisasi dan dikelola serta dilaksanakan seefektif mungkin sehingga setiap unit merupakan suatu administratio atau unit organisasi yang dipimpin oleh administrator yang bertanggung jawab kepada pemilik yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya.

Administrasi secara umum adalah keseluruhan orang atau kelompok orang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi sebagai proses yaitu keseluruhan proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan samapai penyelenggaraan sehingga tercapai suatu tujuan.

Beberapa pendapat para ahli tentang pengertian administrasi, menurut Sondang P. Siagian (2001:4) bahwa “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

### Organisasi

Organisasi didefinisikan sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama secara formalterikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang/kelompok lainnya yang disebut bawahan (Siagian. 2003;6).

Memperhatikan penjelasan diatas, telah jelas bahwa setiap organisasi itu dibentuk haruslah memiliki arah dan tujuan

yang jelas yang telah ditetapkan seelumnya. Jadi organisasi itu merupakan wadah bagi masyarakat (pemerintah) untuk berkumpul dan melaksanakan suatu aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi, organisasi sebagai wadah kegiatan manusia adalah alat untuk pencapaian tujuan yang bermacam-macam. Karena beranekaragam macamnya tujuan itu, maka beraneka macam pula bentuk dan susunan organisasi tersebut.

### Manajemen

Manajemen dalam bahasa Indonesia mempunyai arti pengelolaan, (Syaukani, 2009: 10). Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa inggris management yang berarti ketatalaksanaan, tatapimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan, (Pimay, 2013: 1).

Secara istilah, manajemen adalah pengorganisasian dan pengawasan terhadap masalah-masalah suatu bisnis dan atau sektor tertentu dari suatu bisnis. Arti umum ini kemudian berkembang untuk pengelolaan segi-segi lain dari lembaga-lembaga sosial masyarakat termasuk lembaga-lembaga keagamaan. Proses manajemen didefinisikan dalam empat fungsi spesifik dari manajer, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan. Dari keempat fungsi tersebut manajemen dapat dikatakan sebagai suatu proses membuat perencanaan, mengorganisasikan, memimpin, mengendalikan berbagai usaha dari anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran.

### Manajemen Pelayanan

Harga adalah hal yang sangat penting dalam pembelian baik barang dan jasa. Menurut Basu Swasta (2010:147), harga

merupakan sejumlah uang ditambah beberapa barang

Manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Sedangkan menurut Ratminto, (2005:2) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai berikut :

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan”.

### **Pelayanan Prima Lembaga Pendidikan**

Perguruan tinggi dalam melaksanakan pendidikan bertujuan untuk menghasilkan insan akademik yang berkualitas. Kualitas diukur berdasarkan segi penguasaan ilmu dan teknologi, serta sikap dan budi pekerti luhur, aktif, kreatif, dan inovatif. Tujuan tersebut menjadi sulit dicapai karena terkendala oleh berbagai faktor, baik faktor mahasiswa maupun faktor dari luar yang berkaitan dengan pelayanan kemahasiswaan yang diberikan (Marzuki Mahmud, 2012:57).

Salah satu penghambat pencapaian tujuan tersebut adalah ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan oleh mahasiswa sendiri yang tidak tahu dan enggan untuk mengenal lembaga secara utuh sehingga tidak mengetahui bagaimana hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Hal sebaliknya bisa diakibatkan dari pihak pegawai, dosen, maupun tenaga lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa untuk mewujudkan tujuannya perguruan tinggi membutuhkan suatu pelayanan yang mampu memfasilitasi mahasiswa dan juga pihak dosen, tenaga

administrasi, dan pihak penunjang lainnya. Pelayanan ini biasa disebut sebagai layanan prima pendidikan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (LAN-RI, 2004). Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi /perusahaan (Barata, 2004:27).

### **Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan mahasiswa dapat dipenuhi. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau puas bahwa jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi dari harapan. Aspek yang terkait dengan kepuasan mahasiswa ada 5, antara lain adalah sebagai berikut, (Syakuro, 2010), :

1. Tidak ada komplain
2. Merekomendasikan kepada teman
3. Keyakinan pengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa dimasa yang akan datang.
4. Kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain.
5. Tidak merasa Jera untuk mendapatkan pelayanan yang sama kembali.

Menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau terhadap Pelayanan Administrasi Akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Setiap karyawan atau

pegawai memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing dan tanggung jawab itu merupakan salah satu amanah yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan.

### **Kualitas Pelayanan**

Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock,2002:5). Pengertian pelayanan menurut Kotler (2003), yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Bharata (2013) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif Saryono (2010:102). Penelitian kualitatif lebih menghendaki arah bimbingan penyusunan teori substantif yang berasal dari data. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, tidak ada teori yang dapat mencakupi kenyataan-kenyataan ganda yang ada dilapangan. Kedua, penelitian ini lebih

mempercayai apa yang dilihat, (Aman 2019:49)

Dalam penelitian ini dilakukan dengan survey deskriptif, data yang dikumpulkan berupa gambar-gambar dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan adanya penerapan metode kualitatif, (Aman, 2019: 50).

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Alasan penulis memilih lokasi ini karena ingin melihat bagaimana pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau tersebut kepada mahasiswa.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari serta kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Menurut Sugiyono (2012:115) populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Famys Hiab Pekanbaru dan Konsumen.

Sampel adalah sebagian atau mewakili dari populasi yang memiliki sifat karakteristik yang sama serta memenuhi populasi yang ditentukan. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Dalam penelitian peneliti mengambil sampel dengan teknik Purposive Sampling.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha FKIP 1 orang, Kasubag 3 orang, dan staff mahasiswa 11 orang, dan mahasiswa 100 orang. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili (Sugiyono 2012:116).

### **Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel yang digunakan masuk kedalam kategori Nonprobability Sampling. Teknik pengambilan sampel Nonprobability yang dipilih adalah teknik sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang dengan kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2012:122). Alasannya, meningkatkan kepraktisan dan efisiensi penelitian (menghemat waktu, biaya dan tenaga peneliti).

Dalam penelitian ini penulis akan meneliti mahasiswa yang kebetulan ada urusan di Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau. Kemudian peneliti mewawancarai dan meminta agar mengisi kuesioner kepada mahasiswa tersebut dengan melihat pengaruh kualitas pelayanan pada Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau. Dengan begitu data yang didapat dari hasil wawancara dan kuesioner tersebut merupakan informasi dimana akan membantu peneliti dalam menganalisa pengaruh kualitas pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

### **Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer yaitu jenis data yang diperoleh langsung dari objek atau subjek

penelitian menggunakan instrumen pengumpulan data.

Adapun data primer merupakan data hasil kuesioner dari proses wawancara peneliti dengan para mahasiswa mengenai kualitas pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu jenis data yang diperoleh dari objek atau ditempat penelitian dilakukan dari data yang telah tersedia. Adapun data sekunder yang dapat digunakan antara lain yaitu data jumlah karyawan, gambaran umum perusahaan, kualitas jasa serta data lain yang dapat mendukung dalam analisis data.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau metode yang diterapkan pada peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan sehubungan dengan pelaksanaan untuk penelitian.

Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan wawancara, kuisisioner, observasi lapangan dan studi kepustakaan.

#### **1. Wawancara**

Wawancara mendalam (indepth interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam keadaan sosial yang relatif lama. Keunggulannya ialah memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak, sebaliknya kelemahan ialah karena wawancara melibatkan aspek emosi. Maka kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancarai sangat diperlukan. Paada penelitian ini yang diwawancarai adalah KA TU dan pegawai TU FKIP UIR.

#### **2. Kuisisioner**

Kuisisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan

cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen digunakan skala likert. Musfiqon (2012: 128) mengatakan bahwa “ Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial”.

### 3. Observasi,

Observasi yaitu pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Secara langsung adalah terjun kelapangan dan terlibat seluruh pancaindra. Secara tidak langsung adalah pengamatan yang dibantu melalui media visual/audiovisual, misalnya handphone, teleskop dan lain-lain.

### 4. Dokumentasi, yaitu dengan

Dokumentasi mengumpulkan data-data dan fakta-fakta yang termuat dalam dokumen. Bahan dokumen seringkali menerangkan peristiwa yang sudah terjadi mencakup kapan, apa, dimana dan mencakup detail-detail serta hal-hal khusus (Koentjaraningrat, 1997:46).

### 5. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan data, teori dan literatur yang sesuai.

## Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu analisis data yang dirumuskan dan menguraikan serta menginterpretasikan berdasarkan teori yang erat berhubungan dengan masalah yang terdapat. Selanjutnya hasil analisis tersebut diambil beberapa kesimpulan serta diakhiri dengan mengemukakan beberapa saran yang dianggap perlu, Sugiyono, (2011:480).

Tujuan analisis data yaitu untuk mengungkapkan data apa yang perlu dicari, pertanyaan apa yang dijawab, metode apa yang digunakan dan kesalahan apa yang diperbaiki.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kualitas Pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau

#### 1. Keandalan (*Reability*)

Dimensi keandalan (*reability*) yang dilihat adalah: kemampuan pelayanan pada Tata Usaha FKIP dapat dipercaya memberikan pelayanannya dengan baik, keramahan pegawai yang membantu mahasiswa dan setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan.

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kategori penilaian pada 3 sub indikator pada indikator keandalan (*reability*) jika dirata-ratakan perkategori penilaian: baik 50 orang atau dengan persentase 50%, cukup baik 47 orang atau dengan persentase 47% dan kurang baik 3 orang atau dengan persentase 3%.

Dari jawaban tersebut disimpulkan bahwasanya pada indikator keandalan (*reability*) yang terdiri dari sub indikator kemampuan pelayanan pada Tata Usaha FKIP dapat dipercaya memberikan pelayanannya dengan baik, keramahan pegawai yang membantu mahasiswa, dan setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan telah mendapatkan penilaian yang “baik” dari mahasiswa sehingga dapat dikatakan mahasiswa puas dengan kualitas pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UIR.

#### 2. DayaTanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diantaranya: kesiapan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa, kecepatan pegawai dalam menangani mahasiswa, dan informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas.

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kategori penilaian pada 3 sub indikator pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) jika dirata-ratakan

perkategori penilaian: baik 55 orang atau dengan persentase 55%, cukup baik 44 orang atau dengan persentase 44% dan kurang baik 1 orang atau dengan persentase 1%.

Dari jawaban tersebut untuk pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UIR disimpulkan bahwasanya pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang terdiri dari sub indikator kesiapan para pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa, kecepatan pegawai dalam menangani mahasiswa, dan informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas mendapatkan penilaian yang baik dari mahasiswa sehingga dapat dikatakan mahasiswa telah puas.

### **3. Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dibidang administratif, kesabaran para pegawai dalam memberikan layanan pada mahasiswa dan melakukan komunikasi yang baik dengan mahasiswa.

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kategori penilaian pada 3 sub indikator pada indikator jaminan (*assurance*) jika dirata-ratakan perkategori penilaian: baik 69 orang atau dengan persentase 69%, cukup baik 29 orang atau dengan persentase 29% dan kurang baik 2 orang atau dengan persentase 2%.

Dari jawaban tersebut untuk pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UIR disimpulkan bahwasanya pada indikator jaminan (*assurance*) yang terdiri dari sub indikator pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dibidang administratif, kesabaran para pegawai dalam memberikan layanan pada mahasiswa dan melakukan komunikasi yang baik dengan mahasiswa telah mendapatkan penilaian yang baik dari mahasiswa sehingga dapat dikatakan

mahasiswa telah puas dengan pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UIR pada indikator jaminan (*assurance*).

### **4. Empati (*Empaty*)**

Dimensi empati (*empaty*) yaitu memberikan perhatian penuh terhadap mahasiswa, memahami kebutuhan serta keinginan mahasiswa, dan menyambut mahasiswa dengan senyuman, salam, dan juga ramah.

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kategori penilaian pada 3 sub indikator pada indikator empati (*empaty*) jika dirata-ratakan perkategori penilaian: baik 68 orang atau dengan persentase 68%, cukup baik 30 orang atau dengan persentase 30% dan kurang baik 2 orang atau dengan persentase 2%.

Dari jawaban tersebut untuk pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UIR disimpulkan bahwasanya pada indikator empati (*empaty*) yang terdiri dari sub indikator pegawai memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa dan pegawai memahami kebutuhan serta keinginan mahasiswa sudah mendapatkan nilai yang baik, namun pada sub indikator pegawai menyambut mahasiswa dengan senyum, salam dan juga ramah mendapatkan penilaian yang cukup baik dari wawancara dengan KA TU dan Pegawai. Sehingga dapat dikatakan pada sub indikator pegawai menyambut mahasiswa dengan senyum, salam dan juga ramah masih perlu dievaluasi.

### **5. Produk-produk Fisik (*Tangible*)**

Dimensi produk-produk fisik (*Tangible*) yaitu: penyediaan fasilitas yang baik, fasilitas kenyamanan dan kebersihan, dan tempat tunggu mahasiswa.

Berdasarkan hasil jawaban responden dari kategori penilaian pada 3 sub indikator pada indikator produk-produk

fisik (tangibles) jika dirata-ratakan perkategori penilaian: baik 77 orang atau dengan persentase 77%, cukup baik 25 orang atau dengan persentase 25% dan kurang baik 0 orang atau dengan persentase 0%.

Dari jawaban tersebut disimpulkan bahwasanya pada indikator produk-produk fisik (tangibles) yang terdiri dari sub indikator pegawai menyediakan fasilitas yang baik untuk mahasiswa, pegawai menyediakan fasilitas yang aman dan bersih untuk mahasiswa, dan pegawai memberikan ruang tunggu atau kursi tunggu untuk mahasiswa telah mendapatkan penilaian yang baik dari mahasiswa sehingga dapat dikatakan mahasiswa telah puas dengan pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan pada indikator produk-produk fisik (*tangibles*).

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pelayanan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau, bahwasanya pada indikator, keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan produk-produk fisik (*tangibles*) mendapatkan penilaian yang baik dari mahasiswa sehingga dapat dikatakan mahasiswa telah puas dengan pelayanan Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan pada indikator produk-produk fisik (*tangibles*).

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Tata Usaha FKIP UIR dapat dikatakan kualitas pelayanan yang dilakukan telah berjalan dengan baik atau bisa disebut "prima". Kata prima diambil dari bahasa inggris *at a premium* yang berarti bernilai tinggi, biasanya dalam suatu pelayanan publik, istilah pelayanan prima biasanya dipakai

excellent service (pelayanan yang unggul, baik sekali), (Semil, 2018: 1-2).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan tentang analisis kualitas pelayanan tata usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau dapat sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Indikator keandalan (*reability*) persentase 50% (baik)
2. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) persentase 55% (baik)
3. Indikator jaminan (*assurance*) persentase 69% (baik)
4. Indikator empati (*empaty*) persentase 68% (baik)
5. Indikator produk-produk fisik (*tangible*) persentase 73% (baik)

### SARAN

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di tata usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau, maka dapat diberikan saran dari indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Agar lebih memperhatikan tertata lebih baik parkir buat dosen dan mahasiswa di tata usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.
2. Agar dapat ditambahkan lagi fasilitas untuk mahasiswa disabilitas di tata usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Riau.

### DAFTAR PUSTAKA

Abd Rahman, F., Agustin, H., Sasraningsih, E., Noor, A. N. B. M., Ismail, I. B., Abdullah, N. A. B. N., & Ibrahim, I.

- I. B. (2023). Analysis of the Influence of Zakat Distribution on Poverty Rates in Riau Province during the Covid-19 Pandemic. *Res Militaris*, 13(2), 328-339.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2019). A feasibility study of the expansion of the districts of Pelalawan Regency, South Riau, Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(4), 41-57.
- Afrizal, A., Munaf, Y., Yogia, M. A., Suri, D. M., Prayuda, R., & Amri, P. (2023). Government-Owned Digital Services to Overcome the Spread of COVID-19, Case in Indonesia. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 15(5), 1553-1563.
- Agustin, H., Almuttaqin, M. A., Yusnita, R. R., & Safitri, N. (2023). Analyzing Business Feasibility: A Comprehensive Study Using Hamdi's Method. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 521-534.
- Agustin, H., Indrastuti, S., Sundari, E., & Yusrawati, Y. (2023). Feasibility Analysis of Boutique Business Development "Myfashionproject" In Pekanbaru. *Journal of System and Management Science*, 13(1), 85-102.
- Agustin, H., Indrastuti, S., Tanjung, A. R., & Said, M. (2018). Ownership structure and bank performance. *Banks and Bank Systems*, 13(1), 80-87.
- Agustin, H., Yusrawati, E. S., Hidayah, T. H. N., & Arizza, N. V. The Impact of Income Smoothing on Bank Performance: An Islamic Perspective on Listed Banks in Indonesia (2014-2018).
- Alek Abdan Syakuro. (2010). Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan; Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo*. Vol 26.
- Ali, F,.. (2011). Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Andiala. (2019). Aplikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*. Vol VI.s No 2.
- Ara Hidayat, Imam Machali. (2010). Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah. Bandung. Pustaka EDUCA.
- Azni, A., Yuanda, L., Hatta, Z. M., & Mariyanti, T. (2016). ANALISIS LAPORAN KEUANGAN SEBAGAI ALAT DALAM MEMREDIKSI KECENDERUNGAN TERJADINYA KEBANGKRUTAN PADA BANK UMUM SYARIAH; BNI SYARIAH, BRI SYARIAH, MANDIRI SYARIAH, MEGA SYARIAH, BUKOPIN SYARIAH (Suatu Studi Penggunaan Model Altman's Z-Score). *Jurnal Dakwah Risalah*, 27(1), 1-9.
- Azwirman, A., Zulhelmy, Z., & Suryadi, A. (2019). Analysis of islamicity

- performance index on sharia banks in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(3), 221-232.
- Diah, A, N,. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*. Vol 5, No 1.
- Didin, H, T,. (2003). *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta. Gema Insani Press.
- Eka Nuraini Rachmawati, A. (2017). Pengaruh Struktur Modal, Agency Cost, dan Dividend Payout Ratio terhadap Kinerja Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2008-2012. *Jurnal Al-Iqtishad*, 10(1), 55-67.
- Faishol, M. L., Yogia, M. A., Prayuda, R., & Wahyudi, S. (2024). Evaluating Conservation Assistance Programs in the Anambas Islands Marine Protected Area Using the CIPP Model. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 19(4).
- Febriany, F, R, T,. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal EMBA*. Vol. 3, No. 4.
- Ghani, M. M., Osman, M. N., Omar, S. Z., Radzi, S. R. K. M., Mustafa, W. A., & Mardatillah, A. (2024). Current Approaches of Artificial Intelligence (AI) in Leading Behavioural Change: The Latest Review. *Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology*, 35(1), 143-155.
- Ginting, W. R., & Hamim, S. (2016). Pelaksanaan Pengawasan Oleh Dinas Kesehatan Terhadap Produksi Air Bersih Isi Ulang Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 128-143.
- Hamim, S., & Indrastuti, S. (2019). The Open System of Strategic Planning for the Development of Rural Autonomy in Riau, Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(4), 27-40.
- Hamim, S., & Vianda, L. (2019). Strategi Pembangunan Kontekstual Terpadu Sektor Perkebunan, Pertanian, Peternakan, Perikanan Dan Industrialisasi Pengolahan Menjadi Pakan Ternak dan Ikan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 206-216.
- Hamim, S., Karya, D., Indrastuti, S., Zubaidah, E., & Yuna, S. E. (2022). Teamwork Strategy of the Development Planning Consultative Team of the Food Security Program. *Social Science Journal*, 12(4), 2278-2289.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Herlena, S. Z., Yogia, M. A., Rahman, K., Prayuda, R., & Munaf, Y. (2021). Analysis of the performance of state

- civil servants in the functional provision of salary in the department of education and culture Pelalawan District. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(3), 303-321.
- Indrastuti, S., Rachmawati, E. N., Agustin, H., & Yusnita, R. R. (2022). The Influence of the Quality of Human Resources and Organizational Commitment on Employee Performance at the Secretariat of the Regional People's Representative Council of Riau Province. *Central European Management Journal*, 30, 735-741.
- Karya, D., Hasan, H., & Kadir, E. A. (2017). Impact of forest fire to economic and environment in Riau Province Indonesia. *International Business Management*.
- Kausarian, H., Sumantyo, J. S., Kuze, H., Karya, D., & Panggabean, G. F. (2016). Silica Sand Identification using ALOS PALSAR Full Polarimetry on The Northern Coastline of Rupert Island, Indonesia. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 6(5), 568-573.
- Kausarian, H., Sumantyo, J. S., Kuze, H., Karya, D., & Panggabean, G. F. (2016). Silica Sand Identification using ALOS PALSAR Full Polarimetry on The Northern Coastline of Rupert Island, Indonesia. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 6(5), 568-573.
- Koentjaraningrat. (1997). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- M. Daryanto. (2010). *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, Jakarta. Rineka Cipta. Hlm.
- M. Ngalim, Purwanto. (2008). *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakary.
- Mantik, S, Z, G,. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha Di SMK Bina Rahayu Sawangan. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Mardatiilah, A., & Rosmayani, R. (2023). The effect of innovation on sustainable competitive advantage through local wisdom in Padang restaurants in Pekanbaru. *JPII (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(4), 506-516.
- Mardatila, A. (2012). Peranan Wanita dalam pengembangan usaha kecil rumah tangga untuk meningkatkan pendapatan keluarga. *Jurnal Ilmu Sosial*, 5(2), 207-214.
- Mardatillah, A. (2020). The enterprise culture heritage of Minangkabau cuisine, West Sumatra of Indonesia as a source of sustainable competitive advantage. *Journal of Ethnic Foods*, 7(1), 34.
- Mardatillah, A. (2020). The enterprise culture heritage of Minangkabau cuisine, West Sumatra of Indonesia as a source of sustainable competitive advantage. *Journal of Ethnic Foods*, 7(1), 34.
- Mardatillah, A., Raharja, S. U. J., Hermanto, B., & Herawaty, T. (2019). Riau Malay food culture in Pekanbaru, Riau Indonesia: commodification, authenticity, and sustainability in a global business

- era. *Journal of Ethnic Foods*, 6, 1-10.
- Mardatillah, A., Rosmayani, R., & Ramadani, S. (2020). Sustainable competitive advantage of Riau Malay weaving industry based on local wisdom. *International Research Journal of Business Studies*, 13(3).
- Mardatillah<sup>1</sup>, A., Raharja, S. J., Hermanto, B., & Herawaty, T. (2020). Human Capital and Partnership to Achieve of Sustainable Competitive Advantage in Micro and Small Business. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(5), 1415.
- Mardhatillah, A. (2020). Model of intention to behave in online product purchase for Muslim fashion in Pekanbaru, Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1419-1441.
- Mardhatillah, A. (2020). Model of intention to behave in online product purchase for Muslim fashion in Pekanbaru, Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1419-1441.
- Mardhatillah, A. (2020). Model of intention to behave in online product purchase for Muslim fashion in Pekanbaru, Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1419-1441.
- Musfiqon. (2012). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya.
- Nurman, N., Kumalasari, E., Erlina, E., & Yuli, A. R. (2024). Dynamics The Zonation Policy System For Upper Secondary Student Admissions In Kampar District Riau Province. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 20-30.
- Nurman, N., Sujianto, S., Saputra, T., & Prayuda, R. (2020). Participatory Village Development Planning Model. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(5), 324-336.
- Agustin, H., Rosyadi, M. I., & Firdaus Abd Rahman, A. (2021). Islamic Financial Theory in Overcoming Economic Crisis Due to COVID-19 Pandemic. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, 48(5).
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Pakpahan, O. P., Moreira, L., Camelo, A., Karya, D., Martins, A. C., Gaspar, P. D., & Santo, C. E. (2023). Evaluation of comparative scenarios from different sites of chestnut production using life cycle assessment (LCA): Case study in the Beira Interior region of Portugal. *Heliyon*, 9(1).
- Pimay, A.. (2013). *Manajemen Dakwah*. Yogyakarta. Pustaka Ilmu.
- Prayuda, R., Syafrinaldi, S., Akbar, D., Nurman, N., & Sary, D. V. (2022). Development of Penyengat Island Area as an International Tourism Area Based on Heritage Tourism. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 17(4), 1367-1371.

- Prihatin, P. S., & Rinaldi, K. (2013). The Policy Implementation in Development Water Front City in District Senapelan Pekanbaru. *Jurnal Studi Pemerintahan*.
- Putr, S. H., & Zulhelmy, P. D. (2021). A Glance of Sea Tribes People in Batam, RiauArchipelago, Indonesia Multidisciplinary Perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(14), 4225-4230.
- Rachmawati, E. N. (2017). Akad jual beli dalam perspektif fikih dan praktiknya di pasar modal Indonesia. *Al-'Adalah*, 12(2), 785-806.
- Rachmawati, E. N. (2017). Akad Penerbitan Sukuk di Pasar Modal Indonesia dalam Perspektif Fikih. *Al-'Adalah*, 14(1), 225-262.
- Rachmawati, E. N., & Ab Muminbin Ab Ghani, A. J. (2015). Beli dalam Perspektif Fikih dan Praktiknya di Pasar Modal Indonesia. *Al-'Adalah*, 12(4).
- Rachmawati, E. N., & Purwanti, S. V. (2017). Pengaruh ukuran perusahaan, debt to equity ratio (DER), rating bond dan maturitas terhadap yield obligasi pada sektor perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(2), 186-199.
- Rachmawati, E. N., & Saputra, R. (2019). The Influence of Institutional Ownership and Profitability to The Value of Property Company and Real Estate in Indonesia Stock Exchange. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 24-36.
- Rachmawati, E. N., Azmansyah, A., & Utami, T. T. (2019). Analisis Zakat Produktif Dan Dampaknya Terhadap Pertumbuhan Usaha Mikro Dan Penyerapan Tenaga Kerja Serta Kesejahteraan Mustahik Di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 1-14.
- Rachmawati, E. N., Azmansyah, A., & Utami, T. T. (2019). Analisis Zakat Produktif Dan Dampaknya Terhadap Pertumbuhan Usaha Mikro Dan Penyerapan Tenaga Kerja Serta Kesejahteraan Mustahik Di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 1-14.
- Rahman, F. A., & Khairunnisa, H. A. Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure: The Influence of Non-Financial Factors in Indonesian Energy and Pulp & Paper Industries.
- Ratminto & Atik, S, W,. (2005). *Manajemen peelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka pelajar.
- Ratminto & Atik, S, W,. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Rauf, R., Nurman, N., Sharifah Zarina, S. Z., & Muhammad Rizal Razman, M. R. R. (2017). Strategic issues on primary students' knowledge towards sustainability of human habitat and environment.
- Riauan, M. A. I. (2020). Analisis Framing" Aksi Bela Islam" Sebagai Dakwah Islam di Riau Pos"(A Framing Analysis Of "Islam Defense Action" As Islamic Dakwah On

- Riau Pos Newspaper). *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1).
- Riauan, M. A. I. (2020). Analisis Framing "Aksi Bela Islam" Sebagai Dakwah Islam di Riau Pos"(A Framing Analysis Of "Islam Defense Action" As Islamic Dakwah On Riau Pos Newspaper). *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1).
- Rinaldi, K. (2019). The emergence of crime areas in Pekanbaru city in the view of anomie theory. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 10(3).
- Rinaldi, K. (2023). The Legal Consequences for Victims in Illegal Online Agreements. *Jurnal Akta*, 10(2), 163-172.
- Rinaldi, K. (2024). Prison efforts to protect escaped prisoners (study at prison class II B Kuantan Singingi, Riau Province). *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(2), 600-607.
- Rinaldi, K., & Ardianto, J. (2022). The Effect Of Thief Labeling On Youths. *International Journal Of Social Science*, 1(6), 869-872.
- Rosita, M, G,. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Vo. 2, No. 1.
- Rosmayani, R. (2019). Employee Performance Factors in Service Quality at Regent's/City's Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) in Riau Province. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*.
- Rosmayani, R. (2020). Perspektif Bisnis: Kajian Lingkungan Eksternal Dan Lingkungan Internal Pemanfaatan Limbah Lidi Kelapa Sawit di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Lingkungan*, 43-50.
- Rusby, Z., Hamzah, Z., Karya, D., & Abdul Kadir, E. (2016). Application of Mudharabah Financing toward Small and Medium Entrepreneur in Bank Muamalat Pekanbaru Branch Indonesia. *International Business Management*, 10(6), 778-783.
- Saryono, (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Alfabeta.
- Semil, N,. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta. Prenadamedia Group.
- Sigit, R, D, & Oktaviani, F,. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal ( Studi Kasus PadanIFI Futsal Bandung). *Jurnal Universitas Telkom*. 1-11.
- Sri, B,. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 2, No. 1.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Syaukani, I,. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta. CV. Prasasti.
- Syofia, N., Yogia, M. A., Prayuda, R., Prihatin, P. S., Rosmayani, R., & Ismardi, I. (2022). Analysis of transformational leadership style of junior high school principals of 30 Pekanbaru cities. *International*

- Journal of Health Sciences, (IV), 589-598.
- Syofia, N., Yogia, M. A., Prayuda, R., Prihatin, P. S., Rosmayani, R., & Ismardi, I. (2022). Analysis of transformational leadership style of junior high school principals of 30 Pekanbaru cities. *International Journal of Health Sciences*, (IV), 589-598.
- Taman, A., (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Vol 2. No. 1.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service Quality and Satisfaction*, Penerbit : Andi Yogyakarta. Sondang P. Siagan. 1985. *Filsafat Administrasi*, Cet, 7. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Triono, M, T., (2012). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo. *Jurnal Semarang: Fakultas Tarbiah Institut agama Islam Negeri, Walisongoh*. Vol. 10.
- Vinny, J, R., (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *Jurnal AdBispreneur*, Vol. 2, No. 2.
- Wahyudi, S., Sukresna, I. M., & Simatupang, R. A. (2022). Unlocking Potential Social Value Creation to Improve Digital Startup Performance: The Role of Government Institutional Support and Social Entrepreneurship. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D. Faculty of Economics and Administration*, 30(1).
- Wahyudi, S., Sukresna, I. M., & Simatupang, R. A. (2022). Unlocking potential social value creation to improve digital startup performance: The role of government institutional support and social entrepreneurship. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D. Faculty of Economics and Administration*, 30(1).
- Wahyudi, S., Yogia, M. A., & Amrillah, M. F. (2023). Unlocking user-driven innovation and sustainable competitive advantage through partnership: An open innovation perspective. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D. Faculty of Economics and Administration*, 31(1).
- Widodo, H., (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. *Jurnal PGSD FKIP UAD*. Vol 1. No 2.
- Yenny, Y., (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Jurnal Trikonomika*. Vol 13. No.1.
- Yetty, S., (2006). Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun akademik 2005-2006. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Yogia, M. A., Syafaruddin, Z., Wahyudi, S., & Suyastri, C. (2024). Tailoring Service Delivery Innovation Architecture: A Service-Dominant Logic Theory Perspective for Micro Small and Medium Enterprises. *Media Ekonomi dan Manajemen*, 39(1), 61-79.
- Yogia, M. A., Wedayanti, M. D., & Nurmandi, A. (2019). Regional Development Management through CSR in Pelalawan District, Riau Province. *INTERNATIONAL JOURNAL OF INNOVATION, CREATIVITY AND CHANGE (IJICC)*, 10(3), 239-255.
- Yulia, N., (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal ilmiah manajemen kesatuan*. Vol 1, No. 1.
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Zeithami, V, A, dkk., (2004). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The fim*, 3rd Ed., Mc Graw Hill, New Yor.