

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PORTAL AKADEMIK MAHASISWA DI UNIVERSITAS RIAU
TAHUN 2017**

Oleh : Mutiara Shinta

Email : mutiarashinta.bbt@gmail.com

Pembimbing : Rury Febrina, S.IP, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

The implementation unit of information and communication technology technical is the department that responsible for servicing the students' academic portal. UPT-TIK as a public unit had to provide the transparence services for students. The well services might improve the quality of Riau University itself. The formulations of the problem in this research were: (1) How was the UPT-TIK strategy in improving the quality of service for the students' academic portal in Riau University 2017? (2) What obstacles that faced by the UPT-TIK in improving the quality of service for the students' academic portal in Riau University?. The purpose of this study (1) To described the strategy that used by UPT-TIK in improving the quality of service for the students' academic portal in Riau University 2017 (2) To described the obstacles that faced by UPT-TIK while implementing the strategy in improving the quality of service for the students' academic portal in Riau University. This research was descriptive research by using qualitative approach. The result of this study concluded the strategy that used by UPT-TIK in improving the quality of service for the students' academic portal in Riau University involved technology strategy, innovation strategy, and operation strategy. However, the implementation of the strategy that carried out by UPT-TIK had not been maximized, there were several obstacles that faced by the UPT-TIK in improving the quality of service for the students' academic portal in Riau University among them were inadequate human resources, lacked of budget funds obtained from the rector of Riau University, not enough servers, the unsuitable technology with the students' requirements, lacked of training for each divisions and many features in academic portals that did not contain information.

Keywords : *Strategy, Academic Portal, Service*

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memuat XIV bab terdiri dari 64 pasal. Eksistensi Undang-undang tentang Keterbukaan Informasi Publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap Orang untuk memperoleh Informasi; (2) kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional dan cara sederhana; (3) pengecualian bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi.

Berdasarkan ketentuan umum Pasal 1 (satu) Angka 3 (tiga) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik “Badan Publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri”.

Setiap Badan Publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas. Melalui mekanisme dan pelaksanaan prinsip keterbukaan, akan tercipta pemerintahan yang baik dan peran serta masyarakat yang transparan dan akuntabilitas yang tinggi sebagai salah satu prasyarat untuk mewujudkan demokrasi yang hakiki. Dengan membuka akses publik terhadap Informasi diharapkan Badan Publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada

pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), dan terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*).

Proses perolehan informasi dari badan publik dapat dilakukan melalui media *online* dengan akses bebas maupun registrasi dan media *offline* dengan Print out, *Copy* ke cakram (*disc*), maupun *Copy* ke flashdisk. Di sisi lain Badan Publik bisa mengirim informasinya melalui simpul tertentu seperti SKPD yang lain, DPRD, Perguruan Tinggi, LSM/NGO, Kelompok masyarakat, Pemesan Khusus.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional yang sebutkan dalam Pasal 24 ayat 3 bahwa “Perguruan Tinggi dapat memperoleh sumber dana dari masyarakat yang pengelolaannya dilakukan berdasarkan prinsip akuntabilitas publik”. Tidak hanya itu, pada Pasal 48 mengenai Pengelolaan dan pendidikan disebutkan bahwa “Pengelolaan dana pendidikan berdasarkan pada prinsip keadilan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas publik” serta dalam Bagian Keempat Pasal 49 mengenai Pengalokasian Dana pendidikan ayat ke 2 disebutkan bahwa “Gaji guru dan Dosen yang diangkat oleh Pemerintah dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)”. Universitas merupakan sebuah badan publik penyelenggara negara dalam bidang pendidikan yang mengurus jenjang pendidikan tinggi. Anggaran bagi pelaksanaan Universitas juga ditopang oleh APBN dan pembayaran biaya pendidikan oleh mahasiswa. Tentunya jika merujuk pada pengertian badan publik dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, Universitas merupakan salah satu badan publik yang wajib membuka informasi bagi masyarakat.

Dengan kata lain, sejak Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik ini berlaku per 30 April 2010, maka Universitas wajib menyediakan informasi baik yang bersifat serta merta, berkala, maupun tersedia setiap saat.

Setiap tahunnya penggunaan teknologi semakin meningkat salah satu fungsinya teknologi diyakini dapat mempermudah pertukaran informasi, mempersingkat proses-proses manual, sistem informasi merupakan bagian dari teknologi sudah banyak digunakan diberbagai organisasi seperti instansi pemerintah, bisnis, sekolah, dimana berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengorganisir, dan menyampaikan informasi.

Seiring dengan keterbukaan informasi publik kemudian dengan melihat dari hakekat *E-Government* sendiri dimana seluruh dinamika (aktifitas pemerintah) terdapat dalam satu ruangan dan berbasis teknologi informasi maka Universitas Riau pun telah memberlakukan pelayanan *Online* yang disebut dengan Portal Akademik yang diberlakukan sejak tahun 2005.

Universitas Riau adalah Perguruan Tinggi Negeri di Pekanbaru, yang berdiri pada 25 september 1962 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor 123 tanggal 20 september 1963 yang berlaku sejak 1 oktober 1962 merupakan salah satu lembaga pendidikan negeri yang bergerak dibidang jasa pelayanan pendidikan. Pelayanan yang diberikan pada umumnya ditujukan untuk kebutuhan mahasiswa. Universitas Riau selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan mahasiswa, dengan harapan mahasiswa merasa terpuaskan. Pelayanan jasa pendidikan diperguruan tinggi terbagi dalam dua jenis pelayanan yaitu, pelayanan pengajaran dan pelayanan administrasi .

UPT TIK merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi bagi mahasiswa. UPT TIK adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis

yang secara khusus sebagai unit penunjang proses kegiatan belajar mengajar dan mendukung serta membantu didalam pelaksanaan Tri dharma Perguruan Tinggi yang memberikan pelayanan kepada civitas akademika menggunakan media *online* . Media *online* yang di maksud dalam penelitian ini terintegrasi dalam portal akademik yang dapat digunakan kapan saja dan di manapun yang disediakan untuk mahasiswa.

Pengguna Portal Akademika ini terdiri dari 3 jenis yaitu :

1. Administrator
2. Dosen
3. Mahasiswa

Portal Akademik merupakan situs web yang menyediakan informasi seputar akademik universitas yang dapat diakses melalui internet. Tujuan dari Portal Akademik adalah untuk untuk mengolah data-data yang berhubungan dengan informasi akademik, meliputi data mahasiswa, pegawai, rekaman prestasi, kurikulum, dan jadwal perkuliahan, memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai fasilitas yang dapat digunakan kapan saja dan di manapun.

Dalam pelaksanaannya portal akademik mengalami beberapa permasalahan, antara lain :

1. UPT-TIK Berbagi *trafo* dengan kantor lain, tidak seperti Rumah Sakit Universitas Riau yang memiliki *Trafo* sendiri, UPT-TIK berbagi *Trafo* dengan Rektorat dan kantor lainnya .
2. *Travo* yang dimiliki UPT-TIK pernah meledak dan menyusahkan Mahasiswa .
3. UPT-TIK tidak mempunyai mesin penerangan sendiri seperti Rumah Sakit Universitas Riau, sehingga saat ada gangguan dengan PLN menghambat sistem operasi dari UPT-TIK itu sendiri .
4. Mahalnya biaya pendanaan untuk perbaruan sistem dan kapasitas dari server UPT-TIK, karena dana yang digunakan untuk

penambahan *kuota 1 byte* dibutuhkan dana sebesar 1 milyar Rupiah sedangkan yang dibutuhkan Portal Akademik agar pengisian KRS dapat serentak dimasing-masing fakultas membutuhkan *3 byte kuota* yang berarti memerlukan dana sebesar 3 Milyar Rupiah .

5. Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak memadai, karena UPT-TIK hanya memiliki 10 pegawai dan menjalankan 20 aplikasi .
6. UPT-TIK tidak memiliki cadangan alat (*server* dan *GPS*)

Untuk meningkatkan pelayanan diperlukan adanya keterpaduan antara strategi, perbaikan fungsi dan peranan suatu institusi baik dari kelembagaan dan juga adanya peningkatan kualitas sumber daya manusia, walaupun pencapaian tingkat kepuasan tersebut merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah namun dengan adanya upaya terus menerus akan menciptakan suasana yang kondusif bagi terciptanya keinginan bersama.

Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan penulis diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah :

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Portal Akademik Mahasiswa di Universitas Riau?
2. Kendala apa saja yang dihadapi UPT-TIK dalam pelaksanaan Peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Portal Akademik Mahasiswa di Universitas Riau ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan strategi peningkatan Kualitas pelayanan Administrasi Portal akademik di Universitas Riau.

2. Untuk mendeskripsikan Kendala apa saja yang dihadapi UPT-TIK dalam pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Portal Akademik Mahasiswa di Universitas Riau

Kerangka Teori

Teori Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Portal Akademik

Elitan (2008:9) ada beberapa strategi yang diterapkan pada suatu organisasi atau perusahaan yaitu sebagai berikut :

a. Strategi Teknologi

Artinya, dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan diperlukan Teknologi sebagai penunjang profitabilitas dalam menjalankan program dan seimbang dengan perkembangan zaman dan kapasitas penggunaan yang diperlukan.

Perencanaan Teknologi harus sebanding dengan kebutuhan dan kemampuan untuk menjalankan program dan aplikasi yang digunakan.

b. Strategi Inovasi

Artinya, dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan diperlukan Inovasi pada sebuah produk yang dijalankan seiring dengan kebutuhan zaman dan juga memperbaiki kualitas produk dengan melakukan perubahan demi menciptakan produk yang unggul dan menghasilkan produk yang inovatif.

c. Strategi Operasi

Artinya, dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan strategi Operasi dinilai sebagai kekuatan manufaktur yang efektif sebagai suatu senjata kompetitif untuk

mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Strategi operasi memberikan kontribusi dan usaha perbaikan kualitas demi memuaskan kebutuhan pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Di dalam penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Riau.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Portal Akademik Mahasiswa Di Universitas Riau Tahun 2017

a. Strategi Teknologi

Teknologi menjadi bagian yang sangat mempengaruhi *profitabilitas* perusahaan, menciptakan industri baru, namun juga bisa merusak industri yang sudah ada bila tidak dapat terpacu dengan teknologi yang berlangsung, penerapan teknologi baru pada perusahaan membutuhkan proses untuk diperkenalkan, karena perencanaan teknologi akan mempengaruhi kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan. Disamping itu penentuan teknologi baru memerlukan perencanaan yang matang, karena memerlukan teknologi yang baru tersebut tidak hanya dalam bentuk proses tertentu saja melainkan meliputi integrasi sistem otomatis baik secara fisik maupun secara organisasi. Peranan teknologi informasi dalam berbagai aspek dapat dipahami karena sebuah Teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer dan teknologi informasi dapat memenuhi

kebutuhan informasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan dan akurat.

Strategi teknologi adalah strategi penting yang melibatkan aspek-aspek eksploitasi, pengembangan, dan pemeliharaan kemampuan serta pengetahuan. Struktur organisasi UPT-TIK yang terdiri dari berbagai divisi dan bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi. Portal Akademik dalam menjalankan tugasnya memerlukan teknologi yang mempunyai untuk mencapai tujuan. Pengguna teknologi tidak terlepas dari peran perangkat komputer dan teknologi komunikasi. Adapun Teknologi yang digunakan UPT-TIK berfungsi sebagai alat penyimpanan data atau informasi dalam suatu tempat atau yang biasa disebut dengan Server.

Dalam hal ini, UPT-TIK tidak memiliki server yang memadai, sehingga aplikasi Portal Akademik tidak dapat berjalan secara efektif dan maksimal. Jumlah server yang minim juga masih harus dibagi dengan 257 aplikasi dan *website* yang ada di Universitas Riau. Banyaknya *user* yang masuk saat masa pengisian KRS membuat sistem *down* dan UPT-TIK menyiasati hal tersebut dengan pembagian waktu akses dan jumlah kapasitas yang dimuat diberbagai aplikasi, sehingga sistem dapat berjalan lancar dan teratur.

Strategi teknologi yang dilakukan oleh UPT-TIK sangat membantu dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pelaksana pelayanan, mengingat usia dari Server yang sudah 12 tahun dan harga dari server itu sendiri yang mahal sehingga belum dapat melakukan pergantian alat. Perkembangan teknologi dan penggunaan teknologi yang tepat menjadi penunjang utama dalam kegiatan Pelaksanaan teknis, namun

kurangnya dana masih menjadi masalah utama yang dihadapi UPT-TIK.

Pendanaan yang terbatas membuat UPT-TIK kesulitan untuk mengganti teknologi yang lama dengan teknologi baru yang memiliki kualitas serta daya operasi yang cepat. Karena untuk menjalankan seluruh aplikasi dan *Website* yang ada di Universitas Riau membutuhkan tambahan server dan juga teknologi yang mumpuni untuk menunjang jalannya sistem.

b. Strategi Inovasi

Inovasi merupakan sistem aktifitas organisasi yang mentransfer teknologi mulai dari ide sampai *komersialisasi*. Secara spesifik ada tiga tipe inovasi, yaitu inovasi produk, inovasi proses, dan inovasi sistem manajerial. UPT-TIK dalam meningkatkan kualitas pelayanan melakukan berbagai inovasi. UPT-TIK melakukan inovasi di Portal Akademik dengan menambahkan beberapa *fitur* baru yang memudahkan Mahasiswa pada bagian administrasi dengan menggunakan teknologi sebagai akses utama dikampus. UPT-TIK meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengganti sistem yang ada ke sistem yang terbaru. Pembaruan sistem berpengaruh terhadap kelancaran untuk memudahkan akses ke Portal Akademik.

menjaga keamanan dan juga kelancaran akses Portal Akademik, bagian jaringan juga memantau setiap *user* atau pengguna yang masuk ke Portal Akademik.

c. Strategi Operasi

Strategi Operasi memfokuskan pada pentingnya memproduksi

produk dan jasa yang dapat memuaskan spesifikasi dan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi perlu memperhatikan pada usaha perbaikan kualitas sehingga mengurangi biaya produksi, karena melakukan sesuatu dengan benar saat pertama kali barang dan jasa diproduksi dapat mengeliminasi *waste* atau limbah. Perbaikan kualitas merupakan salah satu cara organisasi untuk mengembangkan daya saing perusahaan.

Dalam menjalankan strategi operasi, UPT-TIK meminimalisir pengeluaran dana dengan memperbaiki sendiri alat yang rusak. Penggantian disini dimaksudkan sebagai solusi bagi alat yang rusak namun tidak ada dijual lagi, maka UPT-TIK menyiasati dengan membongkar alat dan menggunakan alat yang masih bagus, sehingga jadilah 2 alat yang bagus dari ke 4 alat yang rusak dengan menggabungkannya menjadi 1 komponen.

Keterbatasan SDM menjadi masalah serius yang dihadapi UPT-TIK dikarenakan tidak maksimalnya dikerja dan ternilai memaksakan kinerja pegawai, adapun Strategi lainnya yaitu UPT-TIK menjalin koordinasi dengan tenaga operator fakultas yang berfungsi untuk mengetahui sumber masalah yang terjadi dengan cepat dan dapat diperbaiki dengan segera, sehingga pengoperasian Portal Akademik dapat berjalan dengan maksimal.

2. Faktor Penghambat Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Portal Akademik Mahasiswa di Universitas Riau tahun 2017

Adapun hambatan-hambatan berkaitan dengan Strategi Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Portal Akademik Mahasiswa di Universitas Riau Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Jumlah pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsi sehingga dapat berjalan optimal dan menjamin sistem pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Namun Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penghambat internal dalam meningkatkan kualitas pelayanan Portal Akademik Mahasiswa di Universitas Riau Tahun 2017

b. Anggaran Dana

Anggaran dana merupakan salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Portal Akademik Mahasiswa di Universitas Riau Tahun 2017, UPT-TIK kesulitan dalam mengganti dan membeli peralatan baru serta pendanaan untuk berangkat pelatihan, hal tersebut dikarenakan UPT-TIK hanya memperoleh dana dari Rektorat sehingga pengembangan sistem aplikasi yang ada di UPT-TIK bergantung dengan pendanaan yang tersedia, ketika perencanaan alat yang dibutuhkan tidak dapat diperoleh maka semua hanya akan menjadi ide tanpa realisasi.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Strategi peningkatan kualitas pelayanan portal akademik yang dilakukan oleh UPT-TIK masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari berbagai hal diantaranya : *pertama*, jumlah server yang dimiliki UPT-TIK tidak sebanding dengan jumlah aplikasi dan *Website* yang ada di Universitas Riau. *Kedua*, teknologi yang dimiliki oleh UPT-TIK tidak sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya sehingga sistem berjalan dengan lamban. *Ketiga*, SDM yang dimiliki UPT-TIK masih berkurang. *Keempat*, kurangnya pelatihan yang diperoleh pegawai untuk meng-*upgrade skill*. *Kelima*, banyaknya fitur-fitur didalam portal akademik yang tidak berisikan Informasi. *Keenam*, minimnya alat yang dimiliki bagian Teknis akademik Fakultas sehingga mempersulit proses pelayanan dimasing-masing fakultas. *Ketujuh*, UPT-TIK hanya memperoleh dana dari Rektorat, sehingga untuk pelaksanaan terkendala dimasalah dana.

2. Saran

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komuniaksi yaitu sebagai berikut:

1. Kepada Pihak UPT-TIK agar dapat meningkatkan sistem aplikasi yang ada di Portal Akademik, serta meningkatkan keamanan portal akademik agar terhindar dari *hacker*, *Virus* dan juga gangguan lainnya.
2. Kepada pihak Rektorat Universitas Riau agar dapat menambah anggaran untuk UPT-TIK untuk pengadaan alat dan pelatihan pegawai serta mencarikan perusahaan yang dapat bekerja sama dengan UPT-TIK agar UPT-TIK dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara

- maksimal dan memajukan sistem Teknologi Informasi yang ada di Universitas Riau.
3. Kepada pihak operator fakultas agar dapat meningkatkan pelayanan administrasi online mahasiswa di Portal Akademik serta meng-update informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa.
 4. Bagi pihak peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan strategi UPT-TIK agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Ellitan, Linan dan Lina Anatan. 2008. *Manajemen Strategi Operasi (Teori dan Riset di Indonesia)*. Bandung : Alfabeta .
- Fathoni, Abdurrahman. 2009. *Organisasi dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi publik*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008 . *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju .
- NJalal, Fasli dan Dedi Supriyadi. 2001. *Reformasi pedidikan dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Adicitia Karya Nusa
- Joesoef, Doed. 2014. *Study Strategi (Logika Ketahanan dan Pembangunan Nasional)*. Jakarta: PT.Kompas Media Nusantara
- Mandica, Nur. 2009. *Panduan Keterbukaan informasi publik (KIP) untuk petugas Pengelola dan Pemberi informasi dibadan publik*. Jakarta : Indonesia Research and development Institute (IRDI)
- Moleong, J lexy. 1990. *Metode penelitian kualitatif* . Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Nilasari, Senja. 2014. *Manajemen Strategi itu gampang*. Jakarta: Dunia Cerdas
- Rahadi, Dedi Rianto. 2007. *Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik*. Seminar Nasional Teknologi 2007 (SNT 2007), Yogyakarta, 24 November 2007.
- Sastro, Dhoho A, dkk. 2010. *Mengenal Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta : Pelitara Selara
- Setiyono, Budi. 2014. *Pemerintah dan Manajemen Sektor*. Yogyakarta : PT. Buku Seru
- Simbolon, Masri Marigan. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suyanto, Bagong. 2010. *Metode penelitian sosial* . Jakarta : Kencana

Tripomo, Tedjo dan Udan. 2005. *Manajemen Strategi*. Bandung: Rekayasa sains

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Pengembangan *E-Government* di Indonesia

Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor 123 Tentang Universitas Riau

Surat Keputusan Rektor Nomor.529/PPT.HIQ/1989 Tentang Berdirinya UPT Komputer

Surat Keputusan Rektor Nomor.234/PT22.HX/1994 Tentang Perubahan Nama UPT Komputer menjadi UPT Pusat Komputer (PUSKOM)

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 114 tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Riau

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenegPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012

C. Skripsi dan Jurnal

Muhammad Jamal. 2016. *Upaya Pemerintah Daerah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik (Study Pelaksanaan E-Government Tahun 2014)*. Skripsi. Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik: Pekanbaru

Putri K Lika. 2016. *Pelayanan Publik Urusan Pemeritahan Daerah Bidang Kepedudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 (Studi Pengurusan Surat Ketrangan Datang)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Pekanbaru

Suniati. 2016. *Strategi Pemerintah Kabupaten Pelalawan Dalam Pemerataan Pendidikan di Kecamatan Meranti Tahun 2011-2013*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Pekanbaru

Muhammad Putra Wijaya. 2015. *Strategi Pemerintah Kota Dumai Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Melalui Perusahaan Daerah (PD) Pelabuhan Dumai Bersemai Tahun 2005-2010*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Pekanbaru

Abdul Rahman Aris. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Portal Akademik Menggunakan Metode Servqual (Study kasus : Fakultas Teknik Universitas Riau)* Skripsi, Uin Syarif Kasim

Monica Restama. 2014. *Efektifitas Portal Akademik Sebagai Sarana Penyampaian Informasi Akademik Bagi Mahasiswa Universitas Riau*. Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Pekanbaru

Windra Arjuni. 2016. *Pelayanan akademik (study kasus pelayanan Portal Akademik di Universitas Riau)*. Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Pekanbaru

Risa. Nurwati. 2014. *Efektifitas Portal Akademik Di Universitas Riau*

(Studi Kasus di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik). Jurnal. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Pekanbaru

D. Website

Unri.ac.id / 13 Februari 2018 .