

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMUSOSIAL DAN ILMU POLITIK
DI UNIVERSITAS RIAU TAHUN 2019-2020**

Oleh : Siti Fatimah

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Service activities are the process of fulfilling service needs in accordance with the laws and regulations for every citizen. Public services are very important, becoming something that can also be a benchmark for a developing or developed country. If public services in a country are good, then that country will surely develop soon, or even be advanced. As a profession, public service is based on the principles of professionalism and ethics such as accountability, effectiveness, efficiency, integrity, neutrality, and fairness for all service recipients. The formulation of the problem in this study is how the implementation of public services in the field of education at the Faculty of Social and Political Sciences, University of Riau in 2019-2020 and what are the factors that hinder the implementation of public services in the field of education at the Faculty of Social and Political Sciences, University of Riau in 2019-2020. The purpose of this study was to determine the implementation of public services in the field of education at the Faculty of Social and Political Sciences, University of Riau in 2019- 2020 and to determine the inhibiting factors for the implementation of public services in the field of education at the Faculty of Social and Political Sciences, University of Riau in 2019-2020. This research is based on indicators that become benchmarks in determining the quality of public services from Lenvine. The research method used is descriptive method with a qualitative approach. According to the author's analysis, the results of the study indicate that the implementation of public services in the field of education at the Faculty of Social and Political Sciences, Riau University is still low, because there are still problems regarding how the public service process is carried out. self. Factors supporting services have not been implemented properly, regarding operating hours the level of compliance is still low, there are still frequent inaccuracies in the service process and the lack of information provided to students in several majors. And civil servants in the field of administration, including leaders who are often not in the office. Bureau employees must increase their commitment and consistency in providing services so that the public service process in the field of administration runs well, and also the academic community must improve the quality of services with adequate facilities and infrastructure.

Keywords: public service in education, professional, accountability, efficient

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah

melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Begitupun yang terjadi pada kalangan mahasiswa masih banyak yang tidak dapat merasakan pelayanan yang seharusnya diterima, sehingga terjadinya ketimpangan seperti : Lambatnya proses penyelesaian study mahasiswa karena lambatnya proses pemberkasan. Data mahasiswa yang telah lengkap tertunda karena dari pihak akademik lebih mendahulukan senior. Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dijalankan, namun ada saja ketimpangan yang terjadi.

Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik telah dijalankan, namun ada saja kesenjangan yang terjadi Dalam melaksanakan kebijakan tersebut, maka kesiapan dan kemampuan aparatur, baik di tingkat fakultas maupun tingkat universitas, perlu ditingkatkan, agar tidak timbul kesenjangan antara tuntutan mahasiswa dengan kesiapan dan kemampuan akademik dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur Negara dapat mengikuti perkembangan mahasiswa atau masyarakat kampus, sekaligus memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan (empowering) terhadap aparatur Negara.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Pasal 1 (1) Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan

Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan. (2) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik. (3) Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang Pendayagunaan Aparatur negara.

Terwujudnya pelayanan yang diinginkan, baik di tingkat umum atau dikalangan mahasiswa tidak serta merta melibatkan satu pihak saja namun juga pihak-pihak yang terlibat dalam memajukan tingkat pelayanan khususnya disivitas akademika. Dengan adanya pandemi yang tidak kunjung berhenti menjadikan aparat pemerintah harus berinovasi untuk menjalankan perannya sebagai pelayan publik yang baik.

Pelayanan di sivitas akademika masih banyak dijumpai kelemahan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan mahasiswa yang disampaikan melalui media massa, atau aksi langsung dilapangan yang isi narasi atau tuntutan mahasiswa melalui Perwakilan Mahasiswa Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Universitas Riau (UNRI) yang berbunyi

“Tepat ke 59 tahun unri telah menjadi jantung hati masyarakat riau, hadir sebagai wadah menoreh prestasi untuk membentuk sebuah jati diri, yang terkenal seantero negeri, namun di dalamnya masih ada berbagai masalah diberbagai lini, permasalahan yang tidak kunjung padam penyelesaiannya, seperti :

- a. Edaran perkuliahan offline sudah di sebar namun sampai pada tahun 2020 masih banyak yang belum merasakan kuliah offline”.
- b. BEM UNRI melalui kementerian

hukum dan advokasi kesejahteraan mahasiswa dalam rangka mengajukan penambahan kuota wisuda yang telah penuh (dilansir dari sosial media Instagram BEM). Hal ini terjadi karena tingkat ketidakpuasan yang dirasakan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah ataupun sivitas akademika

- c. Lambatnya proses studi mahasiswa karena Sebagian jurusan mendahulukan Angkatan yang lebih tua selesai terlebih dahulu Hal ini disebabkan karena jika angkatan yang lebih muda di dahulukan akan berakibat pada akreditasi jurusan karena banyaknya senior yang tidak mencapai target kelulusan
- d. Pemberian informasi yang kurang maksimal sehingga tidak diketahui kebenarannya karena memperoleh informasi dari beberapa sumber, bahkan dari beberapa jurusan yang berbeda, akibat kurangnya informasi yang diberikan dari pihak akademik di jurusan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti diajukan dalam pertanyaan penelitian adalah bagaimana **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Riau Tahun 2019-2020”**

B. Kerangka Teori Pelayanan Publik

Menurut Gronross (1990: 27) pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata

(tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Lenvine, maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator, yakni :

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitiannya, penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau dalam bentuk hitungan dan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkahlaku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif sendiri.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi, saat melakukan sesuatu penelitian kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah dipahami. Analisis data juga diperlukan agar kita mendapatkan solusi atas permasalahan penelitian yang tengah dikerjakan. Ada 4 komponen proses analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu:

- a. Pengumpulan data
- b. Reduksi data
- c. Penyajian data
- d. Penarikan kesimpulan

e. Hasil Dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Riau Tahun 2019-2020

Menurut Lenvine, tiga indikator, yakni : (Agus Dwiyanto 2008: 145)

1.1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan. Dimana respon pegawai sangatlah penting dalam menanggapi berbagai keinginan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Akan tetapi permasalahan yang terjadi di pelayanan administrasi FISIP UNRI berdasarkan isu dan pengamatan dari proses survei yang peneliti lakukan, terlalu banyak mahasiswa yang harus di layani sehingga para pelayan kewalahan dalam memberikan pelayanan khususnya mengenai administrasi yang mengakibatkan pelayanan dan pegawai yang tidak optimal.

Pemenuhan pelayanan yang cermat, tepat dan teliti meliputi kecakapan dalam memberikan pelayanan dan kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari mahasiswa di FISIP serta memberikan pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk dapat mengukur bagaimana akurasi pelayanan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Riau dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

Kecermatan pelayan publik bidang Pendidikan dalam melayani mahasiswa
Kecermatan pelayan publik bidang Pendidikan dalam melayani mahasiswa

1. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas

1. 2. Responsibility atau Responsibilitas

Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Hal inilah yang mendasari lahirnya UU 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk dalam hal ini mahasiswa sebagai warga untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Pelayanan publik bidang akademik sudah merasa semaksimal mungkin telah memberikan pelayanan yang baik untuk mahasiswa yang dilayani. Tapi, tidak bisa di pungkiri terkadang masih saja ada tidak sempurna dalam pelaksanaannya, para pelayan merasa sudah maksimal dalam memberikan pelayanan tapi tidak bisa di

pastikan jika yang menerima atau yang merasakan pelayanan dalam hal ini mahasiswa dapat terpuaskan dengan hal itu. Karena ukuran disetiap individu berbeda-beda. Ditambah dengan pelayan yang bekerja sesuai dengan suasana hati. Jika suasana hati senang maka penerima layanan juga sangat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Namun jika aparat pelayan Susana hatinya tidak baik maka penerima layanan juga merasa sangat dirugikan.

1.3. Accountability atau Akuntabilitas

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Dalam dimensi ini pegawai harus mampu melihat setiap ukuran-ukuran yang ada pada masyarakat atau stakeholders beserta paradigma atau persepsi yang berkembang pada masyarakat. Sehingga hal tersebut juga dialami oleh FISIP UNRI dimana para atasan dari bagian-bagian dalam kepegawaian jarang melakukan pengawasan mengakibatkan pegawai tidak terlalu memikirkan akuntabel yang harus mereka pertanggungjawabkan kepada atasan pegawai.

Pihak akademik sebagai pelayan mahasiswa/i sangat berpengaruh penting dalam urusan pelayanan administrasi. Dalam hal ini pelayanan publik bidang Administrasi seperti biro di setiap jurusan. Dalam setiap pelayan publik dapat dikatakan kualitas pelayanan sangat berpengaruh dalam setiap pelayanan administrasi. Terlepas dari pelayanan yang diberikan terdapat program yang di rancang dari pihak pelayan di Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau untuk menciptakan pelayanan yang prima yang sesuai dengan kepuasan mahasiswa. Mengenai program perencanaan FISIP hanya menerima intruksi dari Universitas Riau yang di terima fakultas yang akhirnya diturunkan ke jurusan atau prodi. Mendapatkan mandat kapan harus dikerjakan ada payung hukumnya. Mengenai program usulan dari FISIP yang biasa mengatur bagian jurusan akademis hanya menyangkut teknis. Mengenai kurikulum itu bagian jurusan akademis hanya memantau program kegiatan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Faktor internal yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam lingkungan pemerintahan itu sendiri seperti sumber daya manusia yang sangat berperan dalam proses melayani, dan sarana dan prasarana yang mendukung agar proses pelayanan berjalan dengan baik. Sedang faktor eksternal adalah pengawasan dari tingkat atas maupun pengawasan dari masyarakat sebagai alat ukur baik atau tidaknya kinerja aparat pelayanan dalam memberikan pelayanan, dan keuangan juga termasuk faktor eksternal karena sebagai alat penunjang dari pemerintah pusat dalam urusan pelayanan publik.

2.1. Faktor Internal

1. Sumber Daya Manusia

a. Sumber Daya Manusia Yang Berkompetensi

Sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi organisasi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber

daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walau sekarang menggunakan alat canggih jika tidak ada penggerakannya alat tersebut tidak akan berjalan, bukan hanya sumber daya manusia yang dibutuhkan tetapi juga kemampuan dan keahlian dalam memberikan pelayanan, seperti berkomunikasi dengan baik, ramah dalam berbicara, raut wajah yang selalu ceria.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana hal yang terpenting dalam berdirinya sebuah organisasi, selain dengan adanya keberadaan sumber daya manusia yang profesional, namun tidak ada sarana dan prasarana yang mendukung, sebuah organisasi juga tidak akan berjalan dengan efisien.

3. Jaringan Internet

Kemudian faktor yang menjadi penghambat lainnya jaringan internet. Di era sekarang ini, internet telah menjadi kebutuhan primer. Segala macam persoalan dapat diakses di internet baik masalah makanan, pakaian, hiburan dan semacamnya semua dapat diakses dengan mudah dengan menggunakan internet.

2.2. Faktor Eksternal

1. Pengawasan dalam pelayanan publik

Standar pelayanan perlu di awasi secara terus-menerus dalam pelaksanaannya. Pengawasan bukan hanya terkait dengan sejauh mana pelayanan sebagaimana telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, tetapi juga nsistensi

bahkan berusaha untuk lebih baik dalam peningkatan dalam memberikan pelayanan dengan baik. Jika dalam proses pengawasan di jumpai beberapa hambatan atau penyimpangan, maka sebaiknya di tindaklanjuti dengan cepat agar proses pelayanan agar eksistensi dari sebuah pelayanan tetap dapat dirasakan dan sesuai dengan standar yang telah disepakati.

f. Kesimpulan

Pelayanan publik bidang Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau belum bisa sepenuhnya di katakana telah mencapai tingkat prima karena Sebagian pelayanan di jurusan masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan seperti halnya dalam hal jam operasional yang masih terbengkalai. Hal inilah yang harus diperbaiki dalam memberikan pelayanan sesuai dengan undang-undang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kemudian bagi pemberi pelayanan telah merasa memberikan pelayanan yang baik untuk pelayanan, tetapi tidak bisa dipungkiri ada saja hal yang didapati kekurangan, begitulah jika kita memandang berbagai perspektif. Dapat dilihat dari wawancara jurusan Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Administrasi Bisnis yang merasa kekurangan informasi yang diberikan kepada pihak pelayan akademik sehingga segala pemberitahuan tidak terlalu tersampaikan. Padahal informasi tersebut wajib diketahui mahasiswa. Dapat di lihat dari mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan yang melakukan seminar 2 kali karena tidak

mengetahui informasi batas waktu penyelesaian tugas akhir. Hal ini lah yang membuat salah informasi. Apalagi ketika pihak pelayan publik bidang Pendidikan memerintahkan mahasiswa yang bertanya untuk menanyakan ke temannya karena jika dari pelayan saja yang merasa sudah benar percuma juga jika tidak ditanyakan dengan yang menerima pelayanan.

Daftar Pustaka

- Aminah, siti.Roikan. (2019).*Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif Ilmu Politik..* Jakarta timur 13220 : Kencana
- Amin Ibrahim, *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Sertamentasinya (CV Mandar Maju*, 2008, Hlm.22
- Budianto R. *Pelaksanaan Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar Tahun 2018-2019*. Published online 2020.
- Buku Pedoman Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. Kampus Mer. Universitas Riau
- Carmia Diahloka & Achmad Bardjan shaleh. (2013). *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*. *Jurnal Reformasi*
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). *Kebijakan publik: konsep pelaksanaan*. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*. <https://doi.org/10.29210/3003906000>

- Dinar Fitra Maghiszha. Profil Kampus - Universitas Riau (Unri). *Tribunnewswiki.com*. Published 2022. Accessed July 7, 2022. <https://www.tribunnewswiki.com/2019/08/22/profil-kampus-universitas-riau-unri>
- Dwiwinarsih, R. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*.
- 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*.
- Hardiansyah, *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan organisasi Publik Dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017, Hlm.34
- Hardiansya, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi , Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-an-mahasiswa/>Kurniawan, A. (2021). *Pengertian Mahasiswa Menurut Para Ahli Beserta Peran Dan Fungsinya*. Gurupendidikan.Co.Id. https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-mahasiswa/#google_vignette
- Kurniawan RC. INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. *FIAT JUSTISIA Jurnal Ilmu Huk*. Published online 2017. doi:10.25041/flatjustisia.v10no3.794
- K, F., & Maxima Ari Saktiono. (2020). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pada Program Diploma Pelayaran Universitas Hang Tuah Surabaya. *J Statistika: Jurnal Ilmiah Teori Dan Aplikasi Statistika*. <https://doi.org/10.36456/jstat.vol13.no2.a2871>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Martono, nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial: Konsep-Konsep Kunci*. In Jakarta. RajaGrafindo Persada
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*.
- Nanda Agus Syahputra. *Transparansi, Akuntabilitas Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa (ADD)*. Jurnal Ilmu Riset Dan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Volume 8, Nomor 6, Juni 2019
- Ningsi W. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor kepala Desa Kompe Berangin Kecamatan Cerenti Kabupaten*

- Kuantan Singingi Tahun 2017-2018.*
Published online 2020
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Purwanto, R. (2017). Penerapan Sistem Informasi Akademik (Sia) Sebagai Upaya Peningkatan Efektifitas Dan Efisiensi Pengelolaan Akademik Sekolah. *JTT (Jurnal Teknologi Terapan)*.
<https://doi.org/10.31884/jtt.v3i2.58>
- Putra ER. *Pelaksanaan Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit Umum Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2018.* Published online 2019.
- Pratiwi. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi (Nuning Indah Pratiwi). *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*.
- Rezha, F., & Rochmah, S. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Riau, B. U. (2021). *BEM UNRI Ajukan Penambahan Kuota Wisuda Ke Kepala Biro Akademik dan Kemahasiswaan.* Bemunri.
https://www.instagram.com/p/CTkAXYvpbUS/?utm_medium=copy_link
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Alhadharah*.
- Sari, R., Ratnasari, P., & Ayu, K. P. (2020). Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemeirintah.* Depok: prenadamedia group
- Suyatno, B., dan Sutinah. (2007). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan.* In Jakarta: Prenadan Media Group
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT TABIR ULU KABUPATEN MERANGIN. *Jurnal Administrasi Negara*.
<https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Syaidah, S. (2020). Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat (Pikobar) Saat Pandemi Covid-19. *Dialektika*.
- UNRI, B. E. M. (n.d.). *Apa Kabar UNRI Di Usia Ke-59 Tahun?* Bemunri. Retrieved December 17, 2021, from https://www.instagram.com/tv/c/CUE7rHsJYiD/?utm_medium=copy_link
- Wahidah, I., Athallah, R., Hartono, N. F. S., Rafqie, M. C. A., & Septiadi, M.

A. (2020). Pandemi COVID-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*.
<https://doi.org/10.29244/jmo.v11i3.31695>

15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 54 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Universitas Riau

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Rektor Universitas Riau Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Universitas Riau, BAB II status mahasiswa, bab XII Hak dan Kewajiban Mahasiswa pasal 62, 63, 64

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Permen PAN RB Nomor PER/05/M.PAN/4/2009'

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor