

**PELAYANAN AKADEMIK (STUDI KASUS PELAYANAN PORTAL  
AKADEMIK DI UNIVERSITAS RIAU)**

**By:**  
**Windra Arjuni**  
[w.arjuni@yahoo.com](mailto:w.arjuni@yahoo.com)

**Pembimbing: Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si**

Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-  
Telp/Fax. 0761-63277

*Today, in globalization era, service quality is one of important factors in service institution. Good service is a service that can give and adjust consumer needs and also give good value to the consumers. Riau University is one of public education institutions that give education services. Education service in university divide into two kinds, they are; teaching service and administration service. UPT TIK UR (Technical And Operational Units And Information Communication Technology Of Riau University) is one of units operational technical that is specifically as supporting teaching and learning process and also helping the implementation of university tridharma that give service to academicians in using online medias they are; academic portal, this is one of facilities that can be used anytime and wherever that provide for students college. The objectives of the research were to find out the service quality and factors that influence of academic portal. This research used E-SERVQUAL theory ( Electronic Service Quality). This research used descriptive research with qualitative method based on the data that is taken in UPT TIK UR. In collecting the data the researcher used observation, interview, and library study and technique of snowball sampling. This research was conducted in UPT TIK ( Technical And Operational Units And Information Communication Technology Of Riau University) Riau University at H. R Soebrantas street simpang baru Pekanbaru city. After doing the research, the writer found that the service quality of academic portal was good. There were factors that influenced service of academic portal like system, network, inadequate capacity portal, lack of infrastructure, fund, nature ( rain, hurricane, thunderclap, and natural resources).*

*Keywords : service quality, academic portal.*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kunci keberhasilan penyelenggaraan jasa adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan menjawab segala kebutuhan dan permasalahan konsumen setiap saat dimanapun dan dalam kondisi apapun secara cepat dan tepat, oleh karena itu setiap organisasi atau lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa dituntut untuk menempatkan orientasi kepada kepuasan konsumen sebagai tujuan akhir.

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman kepada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Universitas Riau (UR) merupakan salah satu lembaga pendidikan negeri yang bergerak dibidang jasa pelayanan pendidikan. Pelayanan yang diberikan pada umumnya ditujukan untuk kebutuhan mahasiswa. Universitas Riau (UR) selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan mahasiswa, dengan harapan mahasiswa merasa terpuaskan. Pelayanan yang baik juga dapat membentuk sebuah citra yang baik bagi Universitas Riau (UR), dimana akan memberikan dampak yang baik. Pelayanan jasa pendidikan diperguruan tinggi terbagi dalam dua jenis pelayanan yaitu, pelayanan pengajaran dan pelayanan administrasi.

UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) 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 Tridharma Perguruan Tinggi yang memberikan pelayanan kepada civitas akademika menggunakan media *online*, media *online* yang di maksud dalam penelitian ini terintegrasi dalam portal akademik, portal akademik ini merupakan salah satu fasilitas yang dapat digunakan kapan saja dan di manapun yang disediakan untuk mahasiswa.

Fasilitas layanan yang diberikan portal akademik kepada mahasiswa adalah pengumuman, pengajuan cuti, pengajuan tugas akhir, pengajuan yudisium, pengajuan wisuda, status pembayaran, informasi mata kuliah ditawarkan, kartu rencana studi, kartu hasil studi, transkrip nilai, beasiswa, informasi akademik, pesan, forum diskusi, materi kuliah, pengumuman, tugas kuliah, diskusi online, agenda kelas, agenda pribadi, *File Sharing*, dan panduan.

Universitas Riau telah menerapkan dan menggunakan portal akademik *online* dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dari tahun 2009 sampai sekarang namun dalam kenyataannya berbagai masalah masih saja muncul, masalah-masalah yang sering muncul adalah:

1. Tidak terdeteksinya status pembayaran spp, sehingga mengakibatkan mahasiswa tidak bisa mengisi krsnya.
2. Tidak adanya pilihan paket semester pada saat

melakukan pengisian KRS berlangsung dan SKS( Sistem Kredit Semester ) mahasiswa tidak sesuai dengan sks yang sebenarnya.

3. Tidak tersedia informasi akademik yang *up to date* atau terkini.

Mengingat arti pentingnya kualitas layanan portal akademik *Online* dalam pelayanan administrasi mahasiswa, maka peneliti tertarik meneliti tentang portal akademik dengan judul “**Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Pelayanan Portal Akademik di Universitas Riau)**”.

## **B. Perumusan Masalah**

Menurut Sugiyono (2013:32), masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi. Berdasarkan fenomena tersebut, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan portal akademik ?
2. Apa faktor yang mempengaruhi pelayanan portal akademik ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan portal akademik.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan portal akademik.

Manfaat Penelitian :

1. Untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh

selama menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi dengan membuat laporan penelitian secara ilmiah dan sistematis.

2. Bahan informasi bagi peneliti selanjutnya.
3. Masukan atau pertimbangan tentang portal akademik di Universitas Riau.

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi (tanpa ikut campur tangan) terhadap kondisi yang terjadi. Pada penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat deskriptif (gambaran) dengan hubungan antara fenomena yang diteliti. Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan manipulasi atau perubahan pada data, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) Universitas Riau yang bertempat di Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang baru Kota Pekanbaru.

### **3. Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini, segala sesuatu yang akan dicari dari obyek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan semuanya belum jelas. Maka untuk memperjelas fenomena penelitian ini, ditetapkan

subjek atau pihak yang mengetahui serta memberikan informasi data yang aktual sesuai fakta dilapangannya, dimana teknik pemilihan informan tersebut melalui *Snowball Sampling*.

Informan ditentukan menggunakan *Snowball Sampling* atau bola salju, yaitu teknik penumpulan sample yang mula-mulanya jumlahnya kecil kemudian membesar. Untuk mencari jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan informan antara lain :

- a. Kepala pengelola portal akademik di UPT TIK UR
- b. Pegawai yang bertugas mengelola portal akademik di UPT TIK UR
- c. Mahasiswa yang Masih Aktif di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. Alasan peneliti memilih informen mahasiswa fisip dikarenakan mahasiswa fisip adalah salah satu fakultas yang mana memiliki mahasiswa yang banyak mengalami permasalahan dengan portal akademik.

#### **4. Jenis dan Sumber Data**

##### **a. Data primer**

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari hasil wawancara dengan *key informen* maupun dari responden, yakni :

- 1) Kepala pengelola portal akademik selaku penanggung jawab UPT TIK UR
- 2) Pegawai UPT TIK yang bertugas mengelola portal akademik
- 3) Mahasiswa FISIP UR yang masih aktif

##### **b. Data Sekunder**

Adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari UPT TIK UR, berupa: Struktur organisasi, SK, peraturan menteri pendidikan dan kebudayaan tentang organisasi dan tata kerja UR.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Observasi**

Merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan pengamatan, peneliti juga dapat menangkap arti fenomena dan dapat merasakan apa yang dirasakan oleh subjek penelitian.

##### **b. Wawancara**

Dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada informen mengenai bahan, keterangan yang berkaitan dengan pelayanan portal akademik.

##### **c. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, skripsi, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

#### **6. Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang mendeskripsikan data yang terkumpul dengan apa adanya atau berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan yang berkaitan dengan pelayanan portal akademik, artinya penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara jelas dan terperinci mengenai masalah yang diteliti berdasarkan fakta yang ada yang didukung dengan wawancara terhadap pihak-pihak terkait yang kemudian data tersebut dianalisa sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan secara deskriptif pula.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini menganalisis tentang pelayanan akademik dengan studi kasus pada pelayanan portal akademik di Universitas Riau (UR) dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu teknik menganalisis data dengan menggambarkan secara utuh kenyataan mengenai permasalahan yang diteliti. Hasil dari data tersebut akan diuraikan satu persatu melalui dimensi e-SERVQUAL (elektronik *service quality*). E-SERVQUAL adalah dimensi yang mengukur kualitas pelayanan secara *online* atau elektronik, dimensi e-servqual antar lain dimensi Efisiensi, Realiabilitas, *Fulfillment*, Privasi, kemudian sesuai dengan tujuan akhir dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan akademik (studi kasus layanan portal akademik di UR) dan yang mempengaruhinya maka untuk mempermudah memahami data

tersebut berikut dijabarkan menjadi descriptor.

### 1. Dimensi Efisiensi

pengertian efisiensi menurut Papadomichelaki dan Mentzas (jurnal 2012, 98-109) adalah kemudahan menggunakan situs dan kualitas informasi, bagaimana situs disesuaikan untuk kebutuhan pengguna dengan baik, informasi yang dipasang pada situs terpampang secara detil, informasi yang diberikan selalu baru, nyata dan *up to date*.

Dimensi efisiensi ini bermaksud untuk melihat apakah portal akademik ini mudahan diakses oleh mahasiswa serta informasi yang diberikan oleh UPT TIK berkaitan dengan layanan akademik yang tersedia didalam portal akademik sudah *Up To Date* (informasi terkini). Efisiensi dilihat dari segi kemudahan pengaksesan dan penggunaan portal akademik berdasarkan dari wawancara diperoleh hasil sebagai berikut :

*“menurut saya portal sejauh ini mudah saja digunakan atau diakses, tapi itu tergantung internet dari pihak pengelola portal ya kalau bagus maka akan mudah tapi kalau lagi kurang bagus maka akan susah buat diakses” (hasil wawancara dengan mahasiswi Sosiologi Fisip UR 2 Februari 2016).*

Efisiensi dalam penelitian ini juga melihat dari segi informasi yang diberikan oleh pihak pengelola portal akademik UR kepada mahasiswa selaku pengguna portal yang utama

dimana menurut **McLeod** dalam **Yakub (2012:8)**, “Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya”, sedangkan menurut **Mustakini (2009:36)**, ”Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi pemakainya”

*“menurut saya informasi yang terdapat di portal akademik belum up date, karna belum dipebaruinya informasi yang berkaitan dngan perkuliahan seperti belum up date nya informasi mengenai pengisian KRS dan kapan mulai pembayaran SP” (hasil wawancara dengan mahasiswi Administrasi Negara Fisisp UR 1 Februari 2016).*

## 2. Dimensi Reliabilitas

Reliabilitas, yaitu berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Reliabilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sejauh mana fungsi portal yang diberikan UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) Universitas Riau.

Dimensi reliabilitas disini ingin melihat apakah sudah berfungsi maksimal apa belum hal ini sudah dikonfirmasi dengan pihak pengelola, berikut hasil wawancaranya:

*“belum maksimal, karna jaringan kita masih lambat dan masih terdapat masalah didalam layanan portal, seperti seringnya terjadi kesalahan*

*system yang mengakibatkan belum berfungsinya secara maksimal” (hasil wawancara dengan kepala pengelola portal akademik di UPT TIK UR 16 Februari 2016).*

Hasil wawancara dengan mahasiswa juga menyatakan hal yang sama yaitu :

*“menurut saya masih belum berfungsi maksimal karna selama ini masih terdapat kekurangan dan seringnya terjadi kesalahan pada sistem portal” (hasil wawancara dengan mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fisisp UR 2 Februari 2016).*

## 3. Dimensi *Fulfillment* (Pemenuhan kebutuhan)

*Fulfillment* (Pemenuhan kebutuhan) mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. *Fulfillment* yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup sarana dan prasarana yang mendukung pemenuhan kebutuhan akurasi janji layanan portal akademik yang mana menurut **Zeithaml** dalam **Tjiptono dan Chandra (2011, 251-253)**, *fulfillment* atau pemenuhan berasal dari kombinasi informasi, *design* dan *communication* dari sebuah web, sehingga pemenuhan kebutuhan ini merupakan pendukung yaitu berupa alat-alat (sarana dan prasaranna) yang menunjang dalam pemberian layanan yang berkualitas sehingga konsumen merasa terpuaskan dalam layana yang di berikan, dalam hal ini layanan portal akademik yang diberikan oleh UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan

Teknologi Informasi Komunikasi) kepada mahasiswa selaku pengguna portal terbanyak, berikut hasil wawancara bersama kepala UPT TIK selaku kepala pengelola portal akademik UR :

*“kondisi prasarana saat ini perlu diganti seperti kabal jaringan yang digunakan cukup lama tanpa ada pembaruan, tapi buat sara teknologi yang digunakan sudah diperbarui mengikuti perkembangan, kita tidak bisa mengganti atau memperbarui semuanya karena kita dari pihak pengelola dan rektor juga bekerja sama dengan pemerintah dan swasta untuk mendapatkan dana tersebut” (hasil wawancara dengan kepala pengelola portal akademik di UPT TIK UR 16 Februari 2016).*

#### 4. Dimensi Privasi

Privasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu jaminan keamanan informasi data mahasiswa yang terdapat dalam portal akademik tidak diberikan kepada pihak yang tidak bertanggung jawab yang bisa merugikan mahasiswa. UPT TIK selaku pengelola portal akademik harus bisa menjamin bahwa informasi data mahasiswa yang terdapat dalam portal akademik hanya dipergunakan untuk kegiatan akademik dan tidak diberikan serta bisa menjaga agar tidak terjadi kebocoran data mahasiswa yang menyebabkan mahasiswa bisa bermasalah dengan studinya, berdasarkan hasil wawancara bersama

mahasiswa, berikut kutipan hasil wawancaranya :

*“menurut saya informasi data mahasiswa saya yang terdapat didalam portal akademik terjamin keamanannya karna selama ini belum pernah terjadi masalah pada data saya tersebut sebab setiap mahasiswa memiliki nim dan password yang berbeda, selama itu tidak diketahui oleh mahasiswa lain maka saya rasa akan aman-aman saja, sedangkan dari pihak portal saya yakin bisa dipercaya bahwa mereka tidak akan memberikan data tersebut kepada sembarang orang” (hasil wawancara dengan mahasiswi Administrasi Negara Fisisp UR 1 Februari 2016).*

pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh pihak pengelola portal. Berikut hasil wawancaranya :

*“sudah terjamin kerahasiaan dan keamanannya, karna setiap mahasiswa dikasih nim yang berbeda dan saya yakin juga mereka memiliki password yang berbeda pula dalam penggunaan portal akademik, dari kita pihak pengelola juga menjaga informasi data mahasiswa agar tidak terjadi kebocoran data yang tidak diinginkan seperti pelindung data dan bahkan kita juga punya security yang menjaga gedung UPT TIK dari hal-hal yang tidak diinginkan” (hasil*

*wawancara dengan kepala pengelola portal akademik di UPT TIK UR 16 Februari 2016).*

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan portal akademik UR**

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian pelayanan akademik (studi kasus layanan portal akademik di UR) diatas, penulis menyimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan portal akademik yang diberikan kepada mahasiswa selaku pengguna portal utama dan terbanyak sebagai berikut :

#### **1. Faktor Kendala Teknis**

Faktor kendala teknis yang dimaksud disini merupakan kendala yang langsung berhubungan dengan sistem portal akademik, yaitu :

- a. sistem atau jaringan yang lambat sehingga mengakibatkan mahasiswa kesusahan menggunakan portal, ini akan mengganggu layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang akan menggunakan dan menerima layanan yang diberikan,
- b. kapasitas dari portal yang masih belum bisa menampung jumlah mahasiswa yang banyak jika dibuka secara bersamaan yang mengakibatkan portal mengalami kegagalan sistem dalam merespon permintaan dari pengunanya,

- c. kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UPT TIK sebagai pengelola portal akademik seperti kurangnya hardware berupa server dimana ketersediaan sarana dan prasarana ini mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.
- d. Faktor Kendala Non Teknis

Faktor kendala non teknis disini merupakan gangguan yang datangnya dari luar sistem portal akademik. Selain daripada kendala teknis yang dialami, kendala non-teknis juga sering dijumpai. Keberadaan kendala ini biasanya sangat mempengaruhi kemajuan proses pelayanan yang diberikan, adapun faktor non teknis adalah faktor alam yang tidak terduga kepastiannya yang bisa mempengaruhi dalam pemberian layanan yang berkualitas seperti hujan, badai, petir yang bisa menyebabkan layanan tersebut terganggu.

### **KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan diuraikan pada bab sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelayanan akademik studi kasus layanan portal akademik di UR secara keseluruhan cukup baik atau berkualitas, hal ini dapat dilihat dari empat dimensi utama yang menjadi skala inti dari e-SERVQUAL (elektronik *service quality*) atau empat dimensi utama yang menjadi skala inti dari kualitas pelayanan elektronik atau layanan online, yaitu efisiensi adalah

kemudahan dalam mengakses portal akademik, dan mencari informasi yang berkaitan dengan layanan akademik, reliabilitas adalah sejauh mana fungsi portal akademik, *fulfillment* yaitu mencakup fasilitas yang terdapat dalam layanan portal akademik, dan yang terakhir adalah privasi yaitu jaminan keamanan informasi data mahasiswa yang terdapat dalam portal akademik, namun masih ada beberapa yang dianggap masih belum optimal karena tidak ada sebuah sistem yang bisa dikatakan sempurna.

2. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) Universitas Riau selaku pengelola portal akademik di UR penulis dapat menyimpulkan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi pelayanan portal akademik seperti faktor kendala teknis yaitu sistem atau jaringan yang lambat, kapasitas dari portal yang masih belum bisa menampung jumlah mahasiswa yang banyak dan juga kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UPT TIK sebagai pengelola portal akademik. Berdasarkan hasil wawancara di atas faktor kendala non teknis yang dirasakan oleh pihak UPT TIK UR adalah faktor alam yang tidak terduga kepastiannya yang bisa mempengaruhi dalam pemberian layanan yang berkualitas seperti hujan, badai, petir yang bisa menyebabkan layanan tersebut terganggu.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka saran yang dapat peneliti berikan dalam rangka meningkatkan pelayanan akademik (studi kasus pelayanan portal akademik di UR) adalah sebagai berikut :

1. UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) Universitas Riau selaku pengelola portal akademik di UR kedepannya diharapkan dapat memberikan informasi yang terbaru (yang *up date*) dan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa seperti informasi terbaru mengenai pembayaran spp dan jadwal pengisian KRS,
2. UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) Universitas Riau agar terus menerus melakukan perbaikan-perbaikan serta pembaruan didalam portal akademik untuk meningkatkan sistem dan jaringan,
3. UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) Universitas Riau diharapkan kedepannya bisa menambah jumlah sarana dan prasarana berupa hardware yaitu server yang dibutuhkan, karena seperti server yang ada untuk system akademis hanya ada 3 server saja padahal idealnya adalah dua kali lipat dari pada itu.
4. UPT TIK (Unit Pelaksana Teknis dan Teknologi Informasi Komunikasi) Universitas Riau selaku pengelola portal akademik di UR diharapkan tetap bisa

meningkatkan pengawasan data informasi mahasiswa agar tidak terjadi kebocoran data dan kesalahan data mahasiswa, dan kepada mahasiswa bisa mendukung dan membantu dengan menjaga kerahasiaan *password* agar tidak diketahui oleh orang lain.

### Daftar Pustaka

- Barata, Atep, Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Universitas Gajah Mada: Yogyakarta
- Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Penerbit Geva Media: Yogyakarta
- Lembaga Administrasi Negara, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Stia Press: Jakarta
- Mustakini, Jogiyanto, Hartono, 2009. *Sistem Informasi Teknologi*. Andi Offset: Yogyakarta
- Napitulu, Paiman, 2007. *Pelayanan publik dan customer statisfaction*. Penerbit Alumni: Bandung
- Noname, 2015. *Buku Pedoman Universtias Riau Fakultas Ilmu Sisal Dan Ilmu Politik 2015/2016*: Pekanbaru
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. 2002. *Perancangan & Pengembangan Sistem Informasi*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Purwoko, Bambang, A. 2000. *Asocial Security Highlight in Indonesia: An Economic Perspective*. Komunika Jaya Pratama: Jakarta
- Ratminto, Atik, Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian administrasi*. Alfabeta: Bandung
- Tjiptono, fandy, Chandra, Gregorius, 2011. *Service, Quality & Statisfaction*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Yakub, 2012. *Pengantar Sistem Informasi*. Graha Ilmu: Yogyakarta