

**STUDI KASUS PELAYANAN PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI DI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU TAHUN 2022****Fatma Hidayani Putri¹, Mei Oktaviana² dan Vella Purnama³**^{1, 2 dan 3}Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Kampus Panam Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 15, Simpang Baru, Tampan, Pekanbaru

Email : 12070522955@students.uin-suska.ac.id¹,12070523147@students.uin-suska.ac.id² dan 12070523525@students.uin-suska.ac.id³**ABSTRAK**

Peranan pendidikan menjadi sangat penting dalam kehidupan. Pendidikan menjadi kebutuhan bagi seluruh manusia, sehingga manusia berusaha mendapatkan pendidikan setinggi mungkin, sebagai bekal untuk bersaing di dunia kerja. Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam memberikan mahasiswa ilmu pengetahuan dan keterampilan untuk bisa bersaing di pasar kerja, oleh karenanya kualitas pelayanan di perguruan tinggi harus ditingkatkan agar terciptanya kepuasan mahasiswa yang akan menjadi calon sumber daya manusia yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan di perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (selanjutnya disingkat UIN Suska) Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan kualitatif deskriptif studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan observasi langsung ketempat penelitian, wawancara dan buku-buku literatur serta sumber bacaan yang sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan. Hasil penelitian ini menunjukkan mahasiswa sebagai konsumen utama di UIN Suska Riau sudah cukup puas akan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Pelayanan Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Pendidikan.**ABSTRACT**

The role of education becomes very important in life. Education becomes a necessity for all humans, so humans try to get the highest possible education, as a provision to compete in the world of work. Universities have an important role in providing students with knowledge and skills to be able to compete in the job market, therefore the quality of services in universities must be improved in order to create student satisfaction who will become qualified human resource candidates. This research aims to find out the quality of educational services in universities at Sultan Syarif Kasim State Islamic University (UIN Suska Riau) this research uses a qualitative approach, namely with descriptive qualitative with a case study approach. The data collection techniques used in this study are by direct observation to the place of research, interviews and literature books as well as reading sources that are in accordance with the research we do. The results of this study show that students as the main consumers at UIN Suska Riau are quite satisfied with the services provided.

Keywords : Education Services and Quality of Education Services

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki peran penting dalam memberikan mahasiswa ilmu pengetahuan dan keterampilan untuk bisa bersaing di pasar kerja, kualitas pendidikan tinggi, kepuasan kualitas pendidikan tinggi kini menjadi banyak perhatian diantara individu maupun organisasi. (Nguyen Chi Hai, 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk mewujudkan keadaan belajar dan proses pembelajaran peserta didik secara aktif menumbuhkan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak yang baik serta keterampilan yang dibutuhkan dirinya dalam masyarakat. Pengertian pendidikan menurut Crow adalah proses yang menyimpan berbagai macam kegiatan yang cocok dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan bermasyarakat dan membantu kebiasaan dan kebudayaan serta lembaga dari generasi ke generasi. Untuk memajukan bangsa dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas oleh karena itu pendidikan sangat penting demi mewujudkan negara yang maju. (Nurrahmi H, 2015). Sebagai penyedia layanan, universitas memiliki dua peran utama, yaitu sebagai pemberi layanan yang berkualitas dan mampu membangun reputasi yang baik dan dipercaya, untuk memastikan mahasiswa mampu memilih universitas tersebut untuk study lebih lanjut. (Trisihnyo & Harun, 2021). Oleh karena itu pelayanan pendidikan sangat diperlukan, walaupun minat dan perhatian pada aspek layanan pendidikan masih kurang. Keberhasilan jasa didik dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang berkualitas yang diberikan kepada pengguna pelayanan pendidikan.

Kualitas pelayanan yang tinggi yang didukung oleh sarana prasarana yang

lengkap, bisa mejadi acuan keberhasilan dari suatu pelayanan pendidikan, hal ini bisa kita lihat pada bukti prestasi, penilaian, lisensi kualitas, serta keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang pembelajarannya, serta hasil penilaian juga dibutuhkan untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat. Pada sisi lain peranan pendidikan menjadi sangat penting dalam kehidupan. Pendidikan menjadi kebutuhan bagi seluruh manusia, sehingga manusia berusaha mendapatkan pendidikan setinggi mungkin, sebagai bekal untuk bersaing di dunia kerja.

Solekhul Amin (2017), menyatakan bahwa kualitas pendidikan tinggi merupakan suatu keniscayaan yang harus dikerjakan oleh pelaksana pendidikan perguruan tinggi, baik yang dijalankan pemerintah maupun yang dijalankan masyarakat. kompetensi pendidik yang lemah dan sistem pendidikan yang terlalu kuno menjadi penyebab lemahnya pendidikan di Indonesia. Oleh Karena itu meningkatkan mutu pelayanan sangat penting agar para peserta didik dapat menimba ilmu dengan optimal dan menjadi generasi yang berkualitas agar menaikkan ualitas pendidikan di Indonesia seperti dinegara maju. Perguruan tinggi merupakan jembatan untuk menjalankan penyelenggaraan pendidikan Indonesia yang berkualitas, agar dapat menghasilkan sumber daya manusia (selanjutnya disingkat SDM) yang unggul dan berkualitas yang mampu bersaing di kancah internasional, dan mahasiswa merupakan elemen penting dalam perguruan tinggi.

Menurut Solekhul Amin (2017), perguruan tinggi dengan visi misi yang merupakan istitusi penghasil SDM unggul yang menjembatani produk berkualitas untuk mampu berkompetisi di pasar internasional. Dimana mahasiswa yang menjadi elemen penting dan umum dalam

suatu perguruan tinggi. Selain itu Amin (2017), berpendapat bahwa perguruan tinggi merupakan lembaga jasa yang menyediakan layanan atau jasa pendidikan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada costumernya yaitu mahasiswa. Menurut Eka (2022), kepuasan mahasiswa selaku pelanggan dapat memberikan manfaat yang dapat menguntungkan perguruan tinggi dan memajukan citra perguruan tinggi tersebut. Beverly et al (1998), dengan penilain peserta didik, univesitas dapat melihat pandangan objektif terhadap layanan pendidikan yang mereka berikan kepada mahasiswa dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. (dalam Nguyen Chi Hai, 2021).

UIN Suska Riau adalah lembaga perguruan tinggi yang terletak pada Jl. HR. Soebrantas No. Km. 15, RW. 15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru Riau. UIN Suska Riau merupakan salah satu lembaga perguruan tinggi yang mendidik mahasiwa agar menjadi lebih baik dan menjadi manusia yang bermutu, dengan dosen yang berkualitas dan layanan yang baik, namun masih ada kendala yang dimiliki lembaga ini, pelayanan pendidikannya masih bisa dikatakan belum sepenuhnya memuaskan dikarenakan masih ada beberapa tenaga pendidik yang lalai dan terlambat dalam melakukan tugasnya dan hal tersebut bisa menghambat peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Tidak hanya pada pelayanan pendidikannya pada pelayanan administrasi terkadang masi ada kendala seperti IRAISE yang mengalami eror sistem yang mengakibatkan terlambatnya dalam pengisian KRS oleh mahasiswa selain itu pelayanan perpustakaan yang belum bisa dikatakan memuaskan. Sistem administrasi di perguruan tinggi hendaknya dapat melayani apa yang diminta dengan sigap dan tepat. Menurut Khaidir dkk (2022), produk dan layanan

yang berkualitas sangat berperan dalam membentuk kepuasan konsumen, setiap pengguna yang merasa puas maka secara tidak langsung mereka akan menggunakan produk atau jasa tersebut secara terus menerus.

Menurut Ki Hajar Dewantara pendidikan merupakan syarat dalam tumbuh kembangnya anak anak, maksudnya yaitu pendidikan memaksa segala keterampilan dan bakat yang ada pada anak itu agar mereka menjadi manusia dan sebagai anggota masyarakat yang mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya. Pengertian pendidikan menurut Crow adalah proses yang menyimpan berbagai macam kegiatan yang cocok dengan kegiatan seseorang untuk kehidupan bermasyarakat dan membantu kebiasaan dan kebudayaan serta lembaga dari generasi kegeneraasi. (dalam Nurrahmi Hayani, 2015). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pendidikan berasal dari kata “didik” dengan imbuhan “pe” dan akhiran “an”, maka kata ini memiliki arti proses atau cara perbuatan mendidik. Secara bahasa pengertian pendidikan adalah proses mengubah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam uasaha mendewasakan manusia melalui upaya pelatihan. Pendidikan merupakan korelasi antara manusia dalam mengembangkan diri sepenuhnya dengan proses yang terus berkembang. (dalam Hengki Setiadi, 2022).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan proses bimbingan atau bantuan pengajaran yang diberikan oleh orang yang ahli kepada peserta didik untuk mencapai kedewasaan dan bisa melakukan hidupnya sendiri tanpa bantuan siapapun serta mampu mencapai kesuksesan dan kebahagiaan setinggi mungkin.

Menurut Dwiyanto mengatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang diberikan birokrat kepada publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (dalam Nurahmi Hayani, 2015). Menurut Cravens (1998), pelayanan yaitu usaha dalam memenuhi keinginan untuk mengurai produk seperti data kinerja, permohonan untuk rincian, proses sesuatu, layanan garansi. Tunggal (1996), pelayanan atau sering disebut sebagai jasa yang diberikan oleh organisasi, maksudnya yaitu adanya kegiatan yang dilakukan suatu pihak terhadap pihak lainnya. Menurut Harbani (dalam Hadi dkk, 2018), pelayanan adalah kegiatan perorangan atau berkelompok/organisasi entah itu secara langsung maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan diartikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok untuk memberikan, membantu menyiapkan beberapa kegiatan untuk menyelesaikan keperluan *costumer* demi kepuasan terhadap pengguna layanan, baik berupa barang maupun jasa.

Pelayanan pendidikan memiliki definisi bahwa kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi dan membantu menyelesaikan kebutuhan peserta didik dalam segi bimbingan dan arahan untuk menuju kesuksesan, biasanya pelayanan yang diberikan merupakan jasa. Aliffudin (2012), mengatakan bahwa pelayanan pendidikan suatu hak mahasiswa yang harus dipenuhi oleh lembaga perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Pelayanan akademik atau pendidikan meliputi tentang kegiatan perkuliahan, bimbingan, pemantauan studi dan penilaian semester akhir dan administrasi wisuda. (Anderson

2021).

Segala (2005 : 21), mengemukakan bahwa administrasi di Indonesia berasal dari bahasa Belanda yang memiliki arti sempit karena hanya terbatas pada aktifitas ketatausahaan yaitu kegiatan penyusunan keterangan secara sistematis dan pencatatan semua keterangan yang diperoleh dan perlukan mengenai hubungan satu sama lain. Administrasi bisa diartikan semua kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang tengah berlangsung dalam sebuah organisasi/kantor. (Yusuf Hadijaya, 2012 : 3). Menurut Pajudi Atmosudirjo (dalam Sahri Muharam dkk, 2020), administrasi merupakan peristiwa sosial, dengan suatu wujud tertentu didalam masyarakat modern. Menurut Sinambela (2010 : 128), dalam teori administrasi publik pelayanan administrasi adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh aparatur sipil Negara (ASN) terhadap sekelompok orang yang bermanfaat dalam satu kelompok yang menawarkan kepuasan walau hasilnya tidak terikat secara fisik.

Menurut M. Ngalim Purwanto (dalam Aggusalim dan Siraj. A., 2018), seluruh proses administrasi pendidikan semuanya melibatkan mobilisasi dan integrasi, baik staf material maupun spiritualnya yang terlibat dalam mencapai tujuan pendidikan. Akibatnya, semua persyaratan dari mereka yang terlibat dalam mencapai tujuan pendidikan telah terintegrasi, terorganisir, dan dikoordinasikan secara efektif oleh administrasi pendidikan dan semua sumber daya yang diperlukan telah dimanfaatkan secara efektif. Pendidikan, seperti yang dinyatakan sebelumnya, adalah sebuah proses. Dalam hal ini, proses yang dimaknai pendidikan sebagai serangkaian tindakan yang menghasilkan hasil tertentu. Biasanya, tindakan ini terlihat tetapi bisa juga tidak terlihat.

Dalam pendidikan tindakan yang tampaknya tidak nyata adalah aroma. Namun, dalam pendidikan, tindakan hampir selalu formal dalam arti bahwa mereka dibuat dengan tujuan dalam pikiran M. Daryanto. (dalam Aggusalim dan Siraj. A, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan perbedaan dari hal yang diinginkan konsumen dan pemikiran mereka tentang hasil layanan, kualitas dapat dimaksudkan sebagai kepuasan pelanggan yang diukur dengan perbedaan antar kualitas yang diinginkan dengan kualitas yang didapat (Weerasinghe et al, 2017). Menurut Nasution (2004 : 47), kualitas pelayanan merupakan tingkat keahlian yang diinginkan dan pengaturan atas tingkat keahlian tersebut untuk memenuhi kemauan *costumer*. Menurut Zeithaml et.al (dalam Laksana, 2008 : 88), kualitas pelayanan yang diterima *costumer* yang perbedaannya terdapat pada harapan dan kemauan *costumer* dengan tingkat pemahaman mereka. Menurut Nguyen (2018), kualitas pendidikan menjadi pusat perhatian di masyarakat, karena berhubungan dengan peningkatan sosial ekonomi negara.

Menurut Tran (2019), universitas merupakan lembaga yang memberikan pengajaran dan pelatihan untuk bisa menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan dianggap sebagai faktor penting untuk menarik perhatian mahasiswa dan institusi di seluruh dunia. (dalam Dhin et al, 2021). Menurut Panca Winahyuningsih (2012), untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa dan calon mahasiswa merupakan kunci kesuksesan dalam persaingan. Hal terbaik yang harus dilakukan. Menurut Brginoleh lembaga pendidikan yaitu menggunakan respon dari mahasiswa ataupun calon mahasiswa untuk mengatur perubahan organisasional. (dalam Abd Syakur,

2018). Sesuai antara keinginan dan kehendak lembaga perguruan tinggi dapat menjadi syarat penting kesuksesan proses pendidikan di perguruan tinggi. (Muafi dan Yuni Siswanti, 2007). Menurut Low mahasiswa adalah *costumer* utama dalam lembaga perguruan tinggi, jadi sudah seharusnya pelayanan pendidikan perlu ditujukan pada mahasiswa. (dalam Abd Syakur 2018). Sesuai dengan yang dikatakan Aliffudin (2012), bahwa pelayanan pendidikan suatu hak mahasiswa yang harus dipenuhi oleh lembaga perguruan tinggi sebagai penyedia jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1998 (dalam Ningsih dkk, 2020), konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu : *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sesuai dengan objek yang akan kami teliti masing-masing dimensi dituangkan kedalam pertanyaan wawancara, lalu dianalisis dan disesuaikan dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang ada di UIN Suska Riau.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif analitik yaitu untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji. Harapannya dengan diperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya akan menghasilkan sebuah teori. (Martha E dan Kresno S, 2016).

Sebagai tambahan penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu dengan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yang terdapat pada buku-buku literatur serta sumber bacaan lainnya yang terkait dalam masalah yang diteliti. Penulis

menemukan dan mengumpulkan data data penting melalui studi kepustakaan yang didasarkan pada buku, jurnal dan penulisan penulisan sebelumnya. (Rohaeni, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1998 (dalam Ningsih dkk, 2020), konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pendidikan di UIN Suska Riau dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu : *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1. *Tangible* (Berwujud)

Maksudnya tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana prasarana lainnya yang digunakan dalam proses pelayanan jasa sesuai dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1998. (dalam Ningsih dkk, 2020). Berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat diuraikan, tentang bagaimana kualitas pelayanan berupa fasilitas yang diberikan UIN Suska Riau untuk mahasiswanya selaku konsumen utama. Dalam penelitian ini penulis memperoleh hasil yang beragam, ada yang mengatakan cukup puas namun masih ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki.

Hasil wawancara menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan untuk mahasiswa sebenarnya belum bias dikatakan memadai dikarenakan masih ada kerusakan kerusakan yang sampai saat ini belum diperbaiki, dan mengganggu efisiensi pembelajaran, sehingga fasilitas yang tersedia di UIN Suska Riau dinilai belum bisa memberikan kepuasan seperti yang diharapkan mahasiswa.

Selain itu keperpustakaan untuk meminjam buku atau sekedar mengerjakan tugas, pelayanannya cukup bagus namun ada sedikit kendala yang dirasa cukup mengganggu, seperti kurang lengkapnya buku yang ada di

perpustakaan, kadang juga terjadi pemutusan jaringan yang membuat kami kesulitan dalam mengerjakan tugas dan kendala yang umum dirasakan yaitu ketika sudah berdekatan dengan validasi wisuda akan sulit mengakses atau membuat surat keterangan bebas pinjam.

Jadi dapat kita simpulkan bawa kendala kendala yang dirasakan mahasiswa saat meminjam buku membuat kualitas pelayanan di UIN Suska Riau dinilai kurang memadai dan seharusnya pegawai lebih cepat tanggap jika terjadi kendala seperti itu.

2. *Empathy* (Empati)

Yaitu yang meliputi perseorangan maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi. Menurut Uppal et al (2018), empati meliputi kepedulian pegawai terhadap mahasiswa dan mendorong serta memotivasi mahasiswa untuk dapat melakukan yang terbaik. Dari data yang kami temui melalui wawancara dan observasi langsung ketempat penelitian dapat diuraikan jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai UIN suska sudah mampu mendekati harapan mahasiswa selaku konsumen.

Pegawai Administrasi cukup baik dalam melayani dan cukup mampu memahami apa yang kami butuhkan seperti kami ingin mengurus surat menyurat, pegawai tersebut bisa memberikan informasi dengan baik serta mampu mengarahkan kami tentang bagaimana cara pengurusan surat yang kami butuhkan.

Pelayanan administrasi yang diberikan UIN Suska Riau terutama tentang kepekaan mereka tentang apa yang dibutuhkan mahasiswa dalam melakukan urusan surat menyurat serta mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga jika dinilai empati dari pegawainya sudah mampu mendekati

harapan mahasiswa UIN Suska Riau.

Pegawai UIN Suska Riau cukup memberikan pelayanan yang baik bahkan mampu membantu dan melayani mahasiswa diluar kelas/jam kerjanya, namun terkadang jika kami membutuhkan bantuan seperti ingin mendapatkan tandatangan pegawai/dosen sulit untuk ditemui.

Jadi bisa disimpulkan bahwa pegawai di UIN Suska Riau sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan namun ada beberapa kendala yang ditemukan dalam kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki.

3. *Reliability* (Kehandalan)

Yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama dapat memberikan pelayanan jasa secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan atau konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan. (Uppal, 2018). Karena jika suatu lembaga pendidikan tinggi tersebut telah memberikan pelayanan yang baik, maka dengan sendirinya akan tercapai kepuasan bagi mahasiswa. (Alarico dan Ximenes, 2017).

Menurut data diuraikan jika pelayanan jasa yang diberikan UIN Suska Riau belum bisa dikatakan sangat baik. Kualitas pelayanan jasa yang diberikan untuk mahasiswa sudah baik, pegawai juga sudah cukup kompeten dalam tugasnya hanya saja pegawai/dosen masih ada yang melakukan tugasnya tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan terkadang masih datang terlambat atau tidak tepat waktu.

Jika dilihat dari pendapat narasumber di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan jasa yang diberikan UIN Suska Riau belum cukup memadai. Namun, pelayanan akademik UIN Suska cukup baik dan membantu mahasiswa. Seperti adanya IRAISE (*Integrated Academic*

Information System), yang sangat membantu mahasiswa dalam mengisi KRS, namun walau sudah sangat membantu mahasiswa masih ada sedikit kekurangan yang dimiliki.

Pelayanan akademik di UIN Suska Riau cukup memuaskan terutama dengan adanya IRAISE yang cukup membantu, namun masih ada kendala seperti keterlambatan pejadwalan pengisian KRS yang membuat mahasiswa bingung dan masih sering terjadi kendala jaringan saat membuka IRAISE dan saat mengisi KRS.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa dan akademik di UIN Suska Riau sudah cukup memuaskan dan memiliki kehandalan yang cukup berkompeten, namun beberapa kendala seperti keterlambatan pegawai dalam memberikan pelayanan jasa serta kendala jaringan terhadap IRAISE sepertinya harus ditingkatkan lagi agar mahasiswa merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merupakan keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen serta meliputi respon pegawai mengenai kebutuhan mahasiswa. (Uppal et al, 2018). Dari data dapat dijelaskan bahwa pegawai di UIN Suska Riau sudah membantu mahasiswa dengan cukup baik dan memberikan hal yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Dosen selaku pegawai di UIN Suska Riau sudah memberikan hal yang butuhkan yaitu ilmu yang sangat berguna untuk kami kedepannya, tidak hanya itu pegawai di UIN Suska Riau juga mampu membantu mahasiswa di luar jam mengajar.

Jika disimpulkan bahwa keinginan pegawai dalam memberikan pelayanan untuk mahasiswa sudah baik dan mampu memberikan apa yang dibutuhkan mahasiswa yaitu ilmu.

5. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup kemampuan, kesopanan

serta sifat yang bisa dipercaya oleh seorang pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan tidak ragu terhadap pengalamannya dalam menggunakan suatu jasa hingga saat ini. Meliputi jaminan seorang pegawai memiliki pengetahuan dan pemahaman dan bersikap adil, objektif dalam menilai kemampuan mahasiswa. (Uppal et al, 2018).

Menurut data dapat disimpulkan bahwa, pegawai di UIN Suska Riau sudah cukup ramah dan sopan dalam melayani konsumen (mahasiswa), serta para pendidik juga dirasa cukup berpengalaman dalam bidangnya masing-masing dan mampu objektif dalam menilai kemampuan mahasiswa UIN Suska Riau.

Dengan menggunakan konsep lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Berry pada tahun 1998 (dalam Ningsih dkk, 2020), dapat ditarik ikhtisarnya bahwa :

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dari segi bukti fisik atau sarana prasarana yang diberikan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di UIN Suska Riau sudah cukup baik namun masih ada beberapa kendala seperti kerusakan yang terjadi pada fasilitas yang dapat mengganggu kegiatan pembelajaran, serta kurang lengkapnya buku yang ada di perpustakaan.

2. *Empathy* (Empati)

Pelayanan administrasi yang diberikan UIN Suska Riau terutama tentang kepekaan mereka tentang apa yang dibutuhkan mahasiswa dalam melakukan urusan surat menyurat serta mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga jika dinilai empati dari pegawainya sudah mampu mendekati harapan mahasiswa UIN Suska Riau, namun masih ada sedikit kendala seperti pegawai/dosen yang sulit untuk ditemui ketika ada sesuatu yang harus diurus berkaitan dengan dosen tersebut.

3. *Reliability* (Kehandalan)

Terdapat beberapa pendapat mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan UIN Suska Riau ada yang mengatakan belum cukup memadai, namun ada yang berpendapat jika pelayanan akademik UIN Suska Riau cukup baik dan membantu mahasiswa. Seperti dengan adanya IRAISE (*Integrated Academic Information System*) yang sangat membantu mahasiswa dalam mengisi KRS, walau masih ada beberapa kendala yang harus diperbaiki di IRAISE seperti kendala jaringan yang kerap terjadi terutama pada saat awal-awal pengisian KRS.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Karyawan UIN Suska Riau sudah cukup membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen, dilihat dari keinginan pegawai yang tinggi untuk membantu mahasiswa dalam menuntut ilmu bahkan sampai membantu diluar jam kerja/jam pelajaran.

5. *Assurance* (Jaminan)

Pelayanan yang diberikan pegawai UIN Suska bisa dikatakan sudah baik dan juga sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga dari data yang didapat bahwa mahasiswa cukup puas akan kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan elayanan kepada mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian yang kami lakukan mengenai pelayanan pendidikan di perguruan tinggi di UIN Suska Riau dengan metode deskripsi kualitatif dengan data yang didapat melalui observasi, wawancara, dan buku-buku literatur serta sumber bacaan yang sesuai dengan penelitian yang kami lakukan, dapat disimpulkan mahasiswa sebagai konsumen utama di UIN Suska Riau sudah cukup puas akan pelayanan yang diberikan hanya ada beberapa kendala

yang dirasa harus diperbaiki.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang bisa penulis sampaikan kepada pegawai UIN Suska Riau terkait kendala-kendala tersebut, diharapkan dimasa mendatang pelayanan pendidikan dan pelayanan administrasi dapat ditingkatkan secara optimal agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi acuan keberhasilan suatu perguruan tinggi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abd. Syukur. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau dari Model Pembelajaran di Akademik Faramasi Suryabaya" *Jurnal ISSN 8.02* (2018) 100-102.
- Ade Syarif M. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI" *Jurnal Ekonomi 7.02* (2016) 117-118.
- Alarico, N., & Ximenes, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Institute Of Business (Iob) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia Email : natabarretoximenes@gmail.com. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 8(6), 2917-2954.
- Alimin, K., Supliadi, S., & Wahyudi, A. E. (2022). Kepuasan Pemustaka Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau. *Maktabatuna*, 4 (1), 88-101.
- Azmi, K. (2017). Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik IRAISE (*Integrated Academic Information System*) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Dinh, H. -V. T., Nguyen, Q. A. T., Phan, M. -H. T., Pham, K. T., Nguyen, T., & Nguyen, H. T. (2021). Vietnamese students' satisfaction toward higher education service: The relationship between education service quality and educational outcomes. *European Journal of Educational Research*, 10 (3), 1397-1410.
- Eka Nuraini "Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan" *Jurnal manajemen pendidikan dan ilmu sosial 3.02* (2022) 653-659.
- Hadi, L., Andri, S., & Rusli, Z. Kompetensi, Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16 (2), 150-156.
- M. Ahasan A, Dkk. "Impelemntasi Budaya Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 1 Makassar" *2.02* (2018) 183-185.
- Muharam. S., Andri. A., & Sumarli. (2020). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2017. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*. 2 (1).
- Nguyen C.H. (2021). "Factors Affecting Student Satisfaction With Quality College Service in Vietnam" *Universitas An Giang/Universitas Nasional Vietnam Kota Ho Chi Minh, Vietnam*, 11 (1), 339-351.
- Nguyen, T. N. X. (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ giáo dục của Trường Đại học Trà Vinh [Factors affecting student satisfaction about the quality of educational services of Tra Vinh University]. *Journal of Education/ Tạp chí Giáo dục*, 1(5), 133-13.
- Ningsih, N. L. A. P., Widari, D. A. P. N., & Artawan, I. M. (2020). Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap

- Kualitas Pelayanan Pendidikan. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, 19 (1), 24-29.
- Nurrahmi H. "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pendidikan Mahasiswa Luar Negeri Di Universitas Islam Negeri Suska Riau" *Kutubkhanah: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 18.1 (2015) 82-87.
- Sandora, M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Ditingkat Fakultas Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Suska Riau. *Sosial Budaya*, 10(2), 122-114.
- Setiadi. H. (2022). Penerapan Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Sekolah SMP N 7 Muaro Jambi. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*. 4 (2).
- Solekhul A. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi" *Jurnal Madaniyah*, 7.02 (2017) 222-224.
- Tere, T., Seta, H. B., Hidayanto, A. N., & Abidin, Z. (2020). Variables affecting E-learning services quality in Indonesian higher education: Students' perspectives. *Journal of Information Technology Education Research*, 19, 259.
- Tran, T. K. C. (2019). A study on factors affecting student's satisfaction with support services at Lac Hong University. *Ho Chi Minh City University of Education Journal of Science/ Tạp chí Khoa học Trường Đại học Sư phạm TP. Hồ Chí Minh*, 16(11), 775-78.
- Trisihnyo, A., & Harun, A. (2021). Service Quality, University Image, Student Satisfaction And Student Retention: Issues And Challenges Met By Private Universities In Indonesia. *Review of International Geographical Education Online*, 11(10).
- Uppal, MA, Ali, S., & Gulliver, SR (2018). Faktor Penentu Kualitas Layanan E-Learning. *Jurnal Inggris Teknologi Pendidikan*, 49(3), 412-426.
- Weerasinghe, I. S., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' Satisfaction In Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 533-53.
- Yusuf Hadijaya, S.Pd., MA. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Medan : Perdana Publishing.
- Zainal "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Berbasis Komputer Terhadap Kepuasan User Di Universitas Bina Darma". <https://Www.Academia.Edu/4873805/> Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Berbasis Komputer terhadap Kepuasan User di Universitas Bina Darma oleh Zainal Dosen Tetap Universitas Bina Darma.