
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI LINGKUNGAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS RIAU

Syafрил¹, Zaili Rusli², Febri Yuliani³

^{1,2,3}Universitas Riau

Email: Awank_fe_ur@yahoo.co.id

Abstract

This study aims to analyze Academic Administration Services in the Postgraduate Program at the University of Riau by using qualitative research methods (Qualitative Research) to describe and analyze phenomena, events, social activities, attitudes, beliefs, perceptions, thoughts of people individually and in groups. The results showed that administrative services in the Postgraduate Program at the University of Riau ranging from New Master Admissions, New Student Re-registration, Online KRS Filling, Lectures, Additions/cancellations of courses, Determination of supervisory commissions, Research Proposal Seminars, Research Results Seminars, and Examinations Thesis trial has been going well. The seriousness of the Postgraduate Program at the University of Riau in the implementation of services and other tasks has almost no significant obstacles, it's just that there are some shortcomings that need to be addressed such as facilities that support optimally, good communication with students. In addition, in terms of service, it can be seen from the responsiveness, responsibility, and accountability that it is classified as good.

Keywords: *Administrative Services, University*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Riau dengan menggunakan metode penelitian kualitatif (*Qualitatif Research*) untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan administrasi di Program Pascasarjana Universitas Riau mulai dari Penerimaan Mahasiswa Baru Magister, Pendaftaran Ulang Mahasiswa Baru, Pengisian KRS Online, Penyelenggaraan perkuliahan, Penambahan/pembatalan mata kuliah, Penetapan komisi pembimbing, Seminar Usulan Penelitian, Seminar Hasil Penelitian, dan Ujian Sidang Tesis telah berjalan dengan baik. Adanya kesungguhan Program Pascasarjana Universitas Riau dalam pelaksanaan pelayanan dan tugas lainnya hampir tidak ada kendala yang berarti, hanya saja ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi seperti sarana yang mendukung secara maksimal, komunikasi yang terjalin dengan baik mahasiswa. Selain itu, dalam hal pelayanan dapat dilihat dari responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas tergolong baik.

Kata Kunci: **Pelayanan Administrasi, Perguruan Tinggi**

PENDAHULUAN

Program Pascasarjana Universitas Riau dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya berazaskan Pancasila sebagai falsafah bangsa dan ideologi Negara, serta berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 dan peraturan perundangan yang berlaku. Fungsi dari institusi pendidikan tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah melaksanakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam upaya mewujudkan cita-cita kemerdekaan sebagaimana

diamanatkan pada pembukaan UUD 1945, yaitu khususnya “memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Selaras dengan upaya Universitas Riau untuk mewujudkan tata kelola yang baik (*Good University Governance*), maka Program Pascasarjana Universitas Riau berupaya mengelola *risk management* melalui pengendalian sistem, proses dan prosedur, dan mendorong peningkatan akuntabilitas pada semua unit kerja. Program Pascasarjana dalam upaya peningkatan mutu akademik dan menjalankan visi dan misi yang hendak dicapai memiliki sasaran yang salah satunya adalah Terlaksananya sistem manajemen dan pelayanan Program Pascasarjana Universitas Riau yang kualitasnya semakin meningkat. Hal ini seiring dengan Strategi Pencapaian yang salah satunya adalah Melakukan pelayanan prima dalam bidang Akademik dan Keuangan

Penyusunan isu strategis Universitas Riau didasarkan pada hasil analisis situasi dan Isu Strategis Pendidikan Tinggi Nasional yang kemudian dijabarkan dalam enam bidang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Program Pascasarjana Universitas Riau, Dalam Bidang Organisasi Dan Manajemen disebutkan tentang Pengembangan kapasitas institusional baik berupa perbaikan kapasitas manajemen, penyelenggaraan layanan, keberlanjutan penyelenggaraan Program Pascasarjana Universitas Riau, akuntabilitas, efisiensi, dan peran serta tanggungjawab sosialnya

Kebijakan dasar Program Pascasarjana Universitas Riau dalam mendukung perwujudan *Research University* dan Internasionalisasi Universitas Riau. Ada lima bidang rencana program yang akan dikembangkan Program Pascasarjana Universitas Riau dalam mewujudkan kebijakan dasar termasuk Bidang Layanan yang salah satunya adalah Perencanaan sistem administrasi akademik, Adapun isu dan permasalahan yang terjadi di universitas riau adalah : Kegiatan akademik dan administrasi di tingkat Universitas, Fakultas/Program maupun Jurusan/Program Studi belum terintegrasi dan terkoordinasi secara sempurna sehingga tidak terjadi sinergisme positif Proses Belajar Mengajar (PBM) secara efisien dan efektif, Sistem penjaminan mutu akademik masih dalam proses pengembangan, Kurangnya keahlian pegawai dalam bidang *Information and Communication Technology (ICT)* atau Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sering memperlambat terselenggaranya informasi pendidikan dan keterbatasan sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan yang lebih baik karena mulai tahun 2020 telah dilaksanakan pelayanan *online* mulai dari pendaftaran, pengisian KRS, KHS, Yudisium sampai Wisuda. Birokrasi yang berbelit-belit sehingga mahasiswa tidak bisa langsung dilayani. Fakta lapangan menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki syarat tidak lengkap, tapi terdaftar di Universitas Riau sehingga harus memakan waktu untuk mengurus persyaratan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk “Menganalisis Pelayanan Administrasi Akademik Di Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Riau”

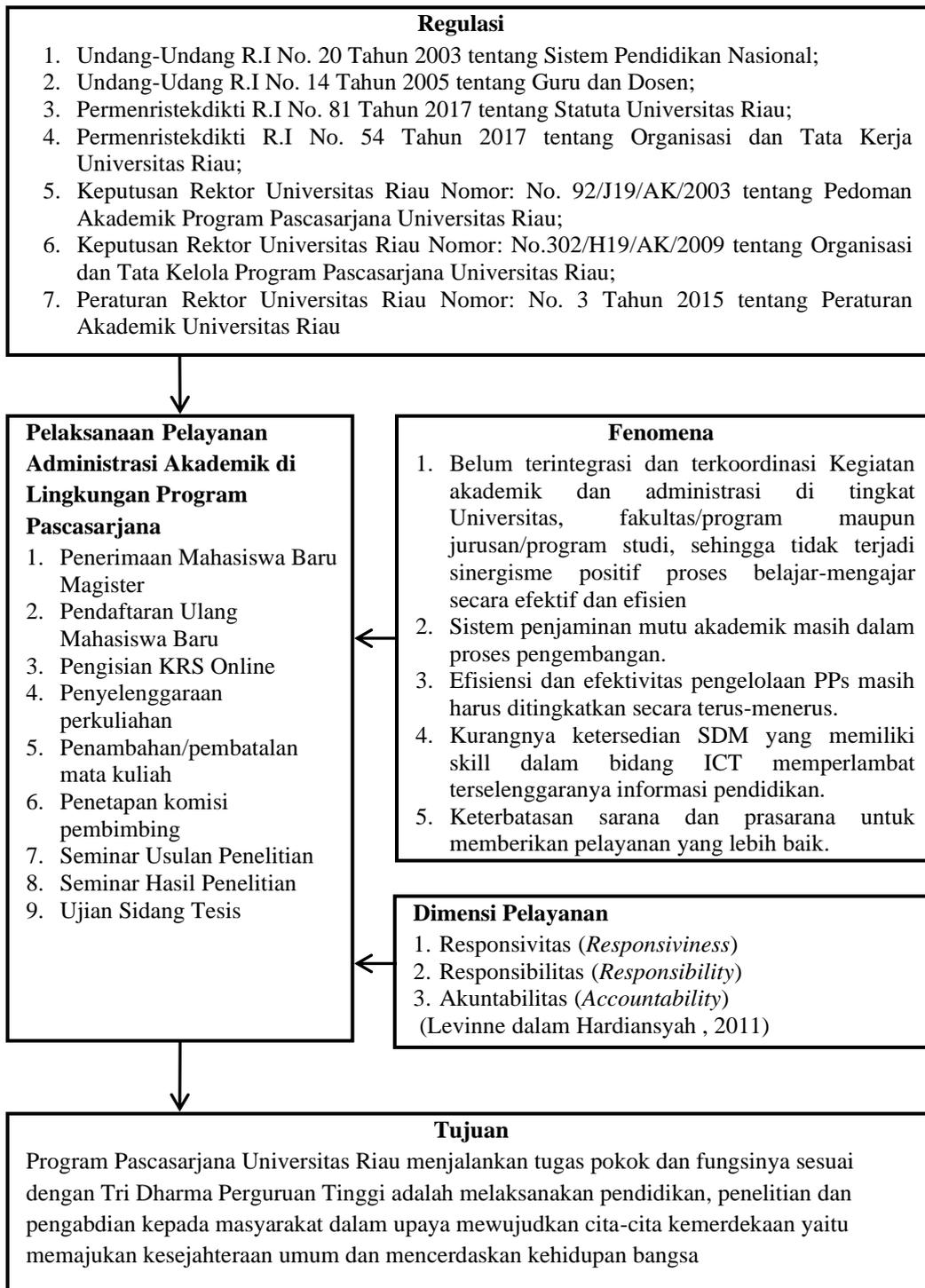
TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat. Selanjutnya bentuk pelayanan umum dibagi dalam tiga jenis, yaitu: layanan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan saling kombinasi (Moenir, 2010). Mengingat pentingnya fungsi pendidikan, adalah keharusan lembaga yang memberi layanan publik itu secara terus menerus dengan meningkatkan mutu kinerjanya (Danim, 2003). Ia menambahkan bahwa bentuk pelayanan pendidikan yang bermutu antara lain terjadinya kontak intensif antara pelayan dengan pengguna jasa, pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran, perbuatan melayani dilakukan secara hati-hati dan komprehensif, dan transparan menghadapi masalah-masalah yang tidak dapat diraba.

Patton yang dikutip Sinambela, (2014) dalam buku berjudul “Reformasi Pelayanan Publik” menyatakan bahwa nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati terletak dalam empat sikap, yaitu : *Passionate* (gairah), *Progressive* (progresif), *Proactive* (proaktif), dan *Positive* (positif).

Zeitaml yang dikutip Hardiansyah (2011) dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya” kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : Dimensi *Tangibel* (Berwujud), Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), Dimensi *Assurance* (Jaminan), Dimensi *Empathy* (Empati).

Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Penelitian ini dilaksanakan di Program Pascasarjana Universitas Riau, dan waktu penelitian yang peneliti lakukan adalah tahun 2021. Informan dalam penelitian ini adalah: Sub Koordinator dan Staf Tata Usaha Program Pascasarjana Universitas Riau, Sumber informasi penelitian ini didapat melalui observasi yang dilakukan peneliti secara langsung dan menghasilkan beberapa data actual yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi ketika observasi peneliti lakukan, hal tersebut dianggap penting oleh peneliti sehingga hasilnya menjadi fokus dan subfokus penelitian ini. Teknik dan prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data menyesuaikan dengan pendekatan yang digunakan, yakni pengamatan atau observasi, wawancara, catatan lapangan dan studi dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Akademik di Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Riau

1. Penerimaan Mahasiswa Baru Magister

Kegiatan layanan penerimaan mahasiswa baru dilakukan melalui beberapa tahapan proses, yaitu persiapan, pelaksanaan promosi, proses penerimaan calon mahasiswa baru dilakukan secara online serta seleksi. Pendaftaran calon mahasiswa baru Program Magister (S2) dilakukan secara terbuka (transparansi) dan dengan mengedepankan kemudahan layanan administrasi secara efisien dan efektif dengan mengacu pada peraturan akademik yang ditetapkan Universitas Riau.

“Ya, sesuai dengan prosedur, prosedur biasanya di informasikan supaya mahasiswa dapat mengetahui dengan jelas. Kalau heregistrasi biasanya juga sudah masuk secara otomatis dari akademik pusat ketika mahasiswa meminta cap stempel. Kami hanya melakukan tindak lanjut untuk input data ke sistem dan administrasi yang berkaitan dengan perkuliahan. Kalau adil ya dapat dikatakan adil. Semua mahasiswa yang datang pasti terlayani. Ya tergantung dari mahasiswanya juga. Sering mahasiswanya yang gak mau ngantri malah saling serobot, mungkin karena sebagian mahasiswa merupakan pimpinan di kantornya. Kami terkadang gak bisa mantau mana yang datang duluan, mana yang terakhir. Jadi tergantung kesadaran mahasiswanya. Tapi untuk pelayanan kami selalu adil tidak membeda-bedakan sikap antara mahasiswa satu dengan yang lainnya. (wawancara dengan Staf Program Studi Pascasarjana Universitas Riau, Januari 2022)

2. Pendaftaran Ulang Mahasiswa Baru

Tujuan prosedur pelayanan akademik dari pendaftaran ulang mahasiswa adalah tertibnya mekanisme layanan pendaftaran ulang (registrasi) mahasiswa baru mulai dari persiapan persiapan jaringan, sampai dengan layanan kegiatan registrasi, terkoordinasinya unit kerja dan personil yang terlibat dalam layanan kegiatan registrasi, terkendalinya proses registrasi mahasiswa baru sesuai dengan peraturan yang berlaku ditetapkan oleh universitas riau, sebagai landasan untuk memberikan

pelayanan akademik dan administrasi kepada mahasiswa, dan membantu perencanaan penjadwalan kuliah dan memudahkan pemantauan studi mahasiswa.

“Bagi calon mahasiswa baru yang mengalami permasalahan dalam melakukan perbaikan data secara online, maka Program Pascasarjana bersama BAK, BUK dan UPT TIK Universitas Riau menyediakan waktu khusus dalam memberikan pelayanan kepada calon mahasiswa baru tersebut. Bagi calon mahasiswa baru yang tidak melakukan perbaikan data diri dan membayar biaya pendidikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dinyatakan mengundurkan diri”. (wawancara dengan Staff Program Pascasarjana Universitas Riau, Januari 2022)

3. Pengisian KRS Online

Kartu Rencana Studi (KRS) adalah Kartu yang dikeluarkan oleh Program Studi yang berisi daftar matakuliah yang akan diambil oleh mahasiswa yang bersangkutan selama satu semester ke depan. Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) online adalah seluruh proses mulai dari pembimbingan oleh dosen pembimbing akademik kepada mahasiswa sampai kepada pengisian kartu Rencana Studi oleh mahasiswa secara online setelah sebelumnya mahasiswa melakukan proses daftar ulang.

“Pengisian KRS oleh mahasiswa dilakukan secara online, sebelum pengisian mahasiswa diharuskan berkonsultasi dengan Koordinator Program studinya masing-masing. Pengisian dapat dibantu oleh Operator SIA masing-masing Program Studi. KRS yang sudah diisi, selanjutnya akan diverifikasi oleh operator SIA Program Studi, jika terdapat kesalahan diberikan waktu perbaikan selama maksimum 1 (satu) minggu, jika telah benar, maka Operator Program Studi mencetak rangkap 3 (tiga) untuk ditandatangani oleh mahasiswa dan Koordinator Program Studi dan selanjutnya disahkan oleh pimpinan Program Pascasarjana” (wakil direktur bidang akademik).

4. Penyelenggaraan perkuliahan

Tujuan prosedur pelayanan akademik dari penyelenggaraan perkuliahan adalah tertibnya mekanisme layanan Penyelenggaraan perkuliahan bagi mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau, mulai persiapan jaringan, layanan kegiatan Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), jadwal mengajar sampai kepada pelaksanaan perkuliahan, terkoordinasinya unit kerja dan personil yang terlibat dalam layanan kegiatan Penyelenggaraan perkuliahan, terkendalinya proses Penyelenggaraan perkuliahan sesuai dengan peraturan yang berlaku ditetapkan Universitas Riau, meningkatkan kecepatan layanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, terkendalinya proses layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tujuan pendidikan yang ditetapkan universitas, dan menjamin terpenuhinya baku mutu standar layanan pendidikan yang transparan dan dapat dipertanggung jawabkan untuk menghasilkan proses pembelajaran yang berkualitas.

“Mahasiswa yang hadir wajib menandatangani daftar hadir pada setiap pertemuan, bagi yang berhalangan hadir karena alasan yang dapat diterima dan syah, wajib menyerahkan surat keterangan berhalangan hadir kepada dosen mata kuliah, sebelum perkuliahan dilaksanakan. Surat keterangan tersebut menjadi pertimbangan khusus bagi Program Studi dalam memberikan izin kepada mahasiswa untuk mengikuti UTS dan/atau UAS” (wawancara dengan Staff Program Studi, Januari 2022).

5. Penambahan/pembatalan mata kuliah

Tujuan prosedur pelayanan akademik dari penambahan/pembatalan mata kuliah adalah tertibnya mekanisme layanan bagi pelaksanaan pembatalan dan/atau penambahan mata kuliah yang dilakukan oleh Program Studi, terkoordinasinya unit kerja dan personil yang terlibat dalam layanan kegiatan Pembatalan dan/atau penambahan mata kuliah, menciptakan kejelasan mekanisme, keteraturan dan ketertiban pelaksanaan Pembatalan dan/atau penambahan mata kuliah, dan memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendapatkan kesesuaian mata kuliah dengan kebutuhan studi

“Bagi mahasiswa yang akan melakukan pembatalan atau penambahan mata kuliah mengambil formulir pembatalan dan/atau penambahan mata kuliah pada bagian akademis Prodi. Setelah itu mahasiswa mengisi formulir pembatalan atau penambahan mata kuliah dan meminta persetujuan koordinator Prodi. Mahasiswa yang telah mendapat persetujuan Koordinator Prodi menyerahkan formulir kepada bagian administrasi Prodi untuk dilakukan perbaikan data mata kuliah/KRS secara online melalui Web Universitas Riau dengan batas waktu selambat-lambatnya minggu ke-2 pada semester berjalan (Wawancara dengan Neni Zahara, Staff Program Studi Magister Ilmu Politik, Januari 2022)

6. Penetapan Komisi Pembimbing

Program Studi mengumumkan daftar dosen tetap/tidak tetap yang memenuhi syarat untuk menjadi calon sebagai Ketua dan/atau anggota komisi pembimbing yang dilengkapi dengan minat bidang penelitian dosen tetap kepada mahasiswa pada setiap semester. Mahasiswa memilih minat penelitian untuk tesis dan 2 (dua) orang calon Ketua komisi pembimbing dan 2 (dua) orang calon anggota komisi pembimbing. Minat penelitian disusun mahasiswa dalam bentuk rencana penelitian (*synopsis*), dengan sistematika penulisan, terdiri dari : judul penelitian, latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan daftar pustaka.

“Setiap triwulan (3 bulan), Komisi pembimbing wajib melaporkan perkembangan mahasiswa yang dibimbingnya kepada Koordinator Program Studi dalam rangka evaluasi percepatan penyelesaian studi mahasiswa. (Wawancara dengan Neni Zahara, Staff Program Studi Magister Ilmu Politik, Januari 2022)

7. Seminar Usulan Penelitian

Tujuan prosedur pelayanan akademik dari seminar usulan penelitian adalah memberikan acuan bagi Program Studi, Dosen pembimbing dan mahasiswa dalam melakukan seminar sebelum proses penelitian dilaksanakan, menciptakan kejelasan mekanisme, keteraturan dan ketertiban dalam pelaksanaan Seminar Usulan Penelitian, memberikan jaminan bahwa proposal usulan penelitian yang dibuat sesuai dengan pedoman penulisan Tesis yang diterbitkan oleh Program Pascasarjana Universitas Riau dan dapat dipertanggungjawabkan demi terjaganya mutu keilmiahannya, menjamin terlaksananya seminar usulan penelitian yang tertib, teratur dan berkualitas, dan Mahasiswa mengajukan permohonan kepada Program Studi untuk didaftarkan sebagai peserta seminar usulan penelitian setelah mendapat persetujuan dari Komisi Pembimbing

“Persyaratan seperti slip pembayaran biaya pendidikan (SPP) semester berjalan dan KTM yang masih berlaku, lembaran persetujuan Komisi Pembimbing untuk seminar usulan penelitian. SK susunan Komisi Pembimbing dari direktur PPs UNRI, draft RUP yang disetujui komisi pembimbing sesuai dengan format dan sistematika penulisan yang ada. Dan ini yang sering bermasalah yaitu telah mengikuti seminar minimal 8 kali, dengan menunjukkan fotocopi kartu seminar kepada Prodi. Mahasiswa sering melalaikan informasi ini dan sering nanya nya diluar jam kerja (Wawancara dengan Neni Zahara, Staff Program Studi Magister Ilmu Politik, Januari 2022)

8. Seminar Hasil Penelitian

Tujuan prosedur pelayanan akademik dari seminar usulan penelitian adalah memberikan acuan bagi Program Studi, dosen penguji dan mahasiswa dalam melakukan kegiatan seminar hasil penelitian, menciptakan kejelasan mekanisme, keteraturan dan ketertiban dalam pelaksanaan seminar hasil penelitian, Memberikan jaminan bahwa seminar hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan tata laksana dan pedoman penulisan Tesis yang diterbitkan oleh Program Pascasarjana Universitas Riau, dan hasil seminar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan demi terjaganya mutu keilmiahannya.

“Laporan seminar laporan hasil penelitian disampaikan oleh Program Studi kepada direktur Program Pascasarjana Universitas Riau paling lambat 1 (satu) minggu setelah seminar dilaksanakan sebagai evaluasi jaminan mutu akademik, yang dilengkapi dengan berita acara seminar laporan hasil penelitian (Wawancara dengan Staff Program Studi, Januari 2022)

9. Ujian Sidang Tesis

Tujuan prosedur pelayanan akademik dari ujian sidang tesis adalah memberikan acuan bagi Program Studi, dosen penguji dan mahasiswa dalam melakukan penilaian hasil akhir penelitian mahasiswa secara komprehensif, menciptakan kejelasan mekanisme, keteraturan dan ketertiban dalam pelaksanaan ujian sidang tesis mahasiswa, memberikan jaminan bahwa pelaksanaan ujian sidang tesis sesuai dengan pedoman aturan yang berlaku di Program Pascasarjana Universitas Riau, dan hasil ujian sidang tesis dapat dipertanggungjawabkan demi terjaganya mutu keilmiahannya.

Setelah draft tesis diperbaiki sesuai saran dan masukan tim penguji, selanjutnya draft tesis disahkan oleh komisi pembimbing untuk disetujui melaksanakan ujian sidang tesis. (Wawancara dengan Staff Pascasarjana Studi Januari 2022).

Draft tesis yang sudah ditandatangani oleh komisi pembimbing, selanjutnya dijilid 8 untuk komisi pembimbing, tim penguji, Program Studi dan Program Pascasarjana Universitas Riau. Ini diserahkan ke Prodi, beserta kelengkapan persyaratan ujian sidang tesis. Banyak mahasiswa memohon bantuan kami karena mereka sibuk dengan pekerjaannya. (wawancara dengan Endang Imelda, Staff Program Studi Magister Akuntansi, Januari 2022)

PEMBAHASAN

Kegiatan layanan penerimaan mahasiswa baru telah dilakukan dengan tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan promosi, proses penerimaan calon mahasiswa baru dilakukan secara online serta seleksi. Pendaftaran calon mahasiswa baru Program Magister (S2) telah dilakukan secara terbuka

(transparansi) dan dengan mengedepankan kemudahan layanan administrasi secara efisien dan efektif dengan mengacu pada peraturan akademik yang ditetapkan Universitas Riau. Kepanitiaan PMB telah disusun berdasarkan struktur organisasi tingkat Universitas, Program Pascasarjana dan Program Studi Magister. Persiapan proses penerimaan dan tata cara pembayaran pendaftaran calon mahasiswa baru dikelola oleh Biro Akademik dan Kemahasiswa Universitas Riau, berkoordinasi dengan bagian Biro Keuangan Universitas Riau bersama Program Pascasarjana Universitas Riau, kegiatan promosi dikelola oleh Program Pascasarjana bersama Program studi, melalui media cetak, elektronik dan juga penyebaran spanduk dan brosur. Pelaksanaan tes TPA disiapkan oleh UJUO PT Perencanaan Bappenas, Tes TOEFL di persiapkan oleh Unit Pelaksana Teknis Bahasa (UPT. Bahasa) Universitas Riau, Ujian kompetensi (ujian teori dan wawancara) dipersiapkan oleh masing-masing Program Studi Magister dan/atau Program Studi Doktor. Untuk persiapan jaringan web dan sebagainya koordinasi antara BAPSI dan UPT TIK Universitas Riau.

Untuk mengetahui pelayanan akademik secara responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, dilakukan observasi yang diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sebagaimana mestinya, sesuai dengan prosedur dan melayani dengan baik. Pada fasilitas sudah memadai tergolong cukup baik, melihat adanya komputer, jaringan internet, ruang yang luas, dan penataan yang baik dapat menunjang jalannya proses pelayanan, namun hal perlu diperhatikan adalah kursi tunggu mahasiswa yang masih kurang, dan sirkulasi udara yang belum optimal. Hanya saja mengingat jumlah mahasiswa semakin banyak dirasa kebutuhan akan bertambahnya staf akademik harus dipertimbangkan. Agar SDM yang tersedia mampu melaksanakan tugas lebih optimal. Kemudian pada aspek daya tanggap tergolong baik, diketahui bahwa petugas selalu tanggap apabila mahasiswa datang dengan berbagai keluhan, berusaha untuk menyelesaikan permasalahan, dan tetap fokus dalam memberikan pelayanan. Keandalan pelayanan juga yang diketahui bahwa petugas cukup baik dalam memberikan pelayanan, menguasai dengan baik akan tugas dan tanggung jawabnya, mutu pada aspek ini tergolong sangat baik. Hal ini juga dibuktikan dari KRS yang peneliti lampirkan sebagai data hasil dokumentasi, petugas selalu memberikan pelayanan secara prima dan optimal. Selain itu, aspek akuntabilitas tergolong baik karna petugas memang bertanggung jawab dalam pelayanan, seperti melakukan pelayanan ulang apabila ada mahasiswa yang mengeluhkan adanya kesalahan dalam administrasi akademik yang telah ia peroleh, namun tidak terlihat kedekatan emosional antara mahasiswa dan staf, karna mahasiswa yang jarang datang/hanya datang saat ada keperluan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Pelayanan akademik di Program Pascasarjana Universitas Riau mulai dari Penerimaan Mahasiswa Baru Magister, Pendaftaran Ulang Mahasiswa Baru, Pengisian KRS Online, Penyelenggaraan perkuliahan, Penambahan/pembatalan mata kuliah, Penetapan komisi pembimbing, Seminar Usulan

Penelitian, Seminar Hasil Penelitian, dan Ujian Sidang Tesis telah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dari Program Pascasarjana Universitas Riau telah menerima berkas pendaftaran, Melakukan verifikasi, Rekap calon Mahasiswa Baru dan Mengusulkan ke rektor SK calon Mahasiswa Baru. PPs UNRI telah menerima bukti pembayaran SPP, Melakukan verifikasi pembayaran SPP, dan Rekap pembayaran SPP Mahasiswa Baru. PPs UNRI telah Monitoring KRS dan merekap KRS Online Mahasiswa. PPs UNRI telah Menerbitkan SK pengajar, merekap perkuliahan, dan merekap hasil UTS/UAS. PPs UNRI telah mengesahkan daftar mata kuliah dan peserta dan Merevisi daftar mata kuliah dan peserta. PPs UNRI telah Menerbitkan SK komisi pembimbing. PPs UNRI telah Menetapkan tim penguji seminar usulan penelitian dan Surat Usulan dan SK tim penguji. PPs UNRI telah menerbitkan tim penguji seminar hasil penelitian dan Surat Usulan dan SK tim penguji. PPs UNRI telah menerbitkan tim penguji sidang tesis, dan Surat Usulan serta SK tim penguji sidang tesis.

Adanya kesungguhan Program Pascasarjana Universitas Riau dalam pelaksanaan pelayanan dan tugas lainnya hampir tidak ada kendala yang berarti, hanya saja ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi seperti sarana yang mendukung secara maksimal, komunikasi yang terjalin dengan baik mahasiswa. Selain itu, dalam hal pelayanan dapat dilihat dari responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas tergolong baik

DAFTAR PUSTAKA

- Afkar, Sirajul (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Adminitrasi Akademik Dengan Menggunakan Importance Performance Analisis Pada Biro Adminitrasi Akademik Universitas Bakrie*. Tesis (S2) - thesis, Universitas Bakrie. <http://repository.bakrie.ac.id/2507/>
- Amrizal, Alfianto. (2016). Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako. 4(5), 73-82, <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6775>
- Daryanto, H. M. (2008). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
<https://unri.ac.id>
<https://ltdikti8.ristekdikti.go.id/category/standar-pelayanan/>
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Indirwan. (2016). *Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar*. Magister (S2) thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1838/>
- Juriyah, Siti. (2007). *Persepsi mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Fakultas Kedokteran Universitas Lampung*. Magister Ilmu Administrasi- FISIP.

<http://opac.unila.ac.id/ucs/index.php?detail&id=53628>

Keputusan Rektor Universitas Riau Nomor: 92/J19/AK/2003 tentang Pedoman Akademik Program Pascasarjana Universitas Riau;

Keputusan Rektor Universitas Riau Nomor: 302/H19/AK/2009 tentang Organisasi dan Tata Kelola Program Pascasarjana Universitas Riau;

Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy. J. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Peraturan Rektor Universitas Riau Nomor: 3 Tahun 2015 tentang Peraturan Akademik Universitas Riau

Permenristekdikti Republik Indonesia No. 81 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Riau;

Permenristekdikti Republik Indonesia No. 54 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Riau

Retnowulan, Liza (2014). Kepuasan Pelayanan Administrasi Akademik Mahasiswa di Pascasarjana Universitas Negeri Malang. *Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 16(2), 1-12.
<http://garuda.ristekbrin.go.id/author/view/1020831>

Sinambela. 2014. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara

Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;